

MAGYAR GÁZSZOLGÁLTATÓ KFT

8800 Nagykanizsa, Csengery út 9.

8331 Sümeg, Árpád u. 31.

8945 Bak, Kossuth u. 2/A

2100 Gödöllő, Szabó Pál u. 28.

Tel 93/500-500; Fax 93/500-501



Minőségirányítási Kézikönyv

A PÉLDÁNY SORSZÁMA:

A PÉLDÁNY TULAJDONOSA

NÉV:

MUNKAKÖR:

A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV A MAGYAR GÁZSZOLGÁLTATÓ KFT
TULAJDONA.

MÁSOLÁSA NEM MEGENGEDETT.

A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV AZ MSZ EN ISO 9001:2009 SZABVÁNYNAK
MEGFELELŐEN KÉSZÜLT.

Minőségirányítási Kézikönyv

Tartalomjegyzék



CÍM

ÉRVÉNYBELEPÉS

TARTALOMJEGYZÉK	2009.06.23.
1. ELKÖTELEZETTSÉG	2008.11.30.
1.1. Minőségpolitika	
1.2. Vezetői nyilatkozat	
2. A MAGYAR GÁZSZOLGÁLTATÓ KFT bemutatása és a minőségirányítási szervezetének felépítése	2009.06.23.
3. FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK	2010.03.16.
4. MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER	2010.03.16.
4.1. Általános követelmények	
4.2. A dokumentálás követelményei	
5. A VEZETŐSÉG FELELŐSSÉGI KÖRE	2009.06.23.
5.1. A vezetőség elkötelezettsége	
5.2. Vevőközpontúság	
5.3. Minőségpolitika	
5.4. Tervezés	
5.5. Felelősségi kör, hatáskör és kommunikáció	
5.6. Vezetőségi átvizsgálás	
6. GAZDÁLKODÁS AZ ERŐFORRÁSOKKAL	2009.12.08.
6.1. Gondoskodás az erőforrásokkal	
6.2. Emberi erőforrások	2009.06.23.
6.3. Infrastruktúra	
6.4. Munkakörnyezet	
7. A TERMÉK ELŐÁLLÍTÁSA	2010.06.27.
7.1. A termék előállítás megtervezése	
7.2. A vevővel kapcsolatos folyamatok	
7.3. Tervezés és fejlesztés	
7.4. Beszerzés	
7.5. A termék előállítása és a szolgáltatás nyújtása	
7.6. A megfigyelő és mérőberendezések kezelése	
8. MÉRÉS, ELEMZÉS ÉS FEJLESZTÉS	2009.06.23.
8.1. Általános előírások	
8.2. Figyelemmel kísérés és mérés	
8.3. A nem megfelelő termékek kezelése	
8.4. Adatelemzés	
8.5. Fejlesztés	

MELLÉKLETEK

	Érvénybelépés
1. Folyamatábra	2009.06.23.
2. Képesítési követelmények (12/2004.(II.13.) GKM rend.)	2009.06.23.
3. Felelősségi mátrix	2009.06.23.
4. Technológiai utasítások jegyzéke	2008.11.30.

1.2. Vezetői nyilatkozat

A Magyar Gázszolgáltató Kft. eredményes működése hosszú távon csak úgy biztosítható, ha szolgáltatásunk színvonalát a piac mindenkori igényeihez alakítjuk. Mivel cégünk hírnevének, piaci pozíciójának fenntartását és erősítését az elvárásoknak megfelelő minőség, valamint a hatékony minőségirányítás garantálja, ezért kiemelt fontosságot tulajdonítunk mindazon tevékenységnek, amely céljaink elérését segíti a minőség és a minőségirányítási rendszer folyamatos fejlesztésével.

Minőségirányítási rendszerünket úgy alakítottuk ki és úgy kell működtetnünk, hogy az megfeleljen partnereink elvárásainak, a hazai és a nemzetközi előírásoknak, és biztosítsa minőségpolitikánk, minőségcéljaink megvalósulását, cégünk eredményességét, dolgozóink megélhetését.

A Magyar Gázszolgáltató Kft. vezetése részéről megbízom Doma Géza, minőségirányítási megbízottat az MSZ EN ISO 9001:2009 szabvány szerinti minőségirányítási rendszer működtetésével és fejlesztésével, valamint az ehhez kapcsolódó feladatok koordinálásával. Közösen felel Péntek Gyula, minőségügyi vezetővel az MSZ EN ISO 9001:2009 szabvány szerinti minőségirányítási rendszer bevezetéséért, fenntartásáért és fejlesztéséért, valamint az ezzel kapcsolatos feladatok ellátásáért.

Nagykanizsa, 2008.11.30.

Posztós Endre
ügyvezető igazgató

2. A MAGYAR GÁZSZOLGÁLTATÓ KFT. BEMUTATÁSA

A Magyar Gázszolgáltató Kft. 2001.márciusában, kezdte el működését.

Tulajdonosa az Első Magyar Infrastruktúra Befektetési Rt. A társaság megalakításával a tulajdonos azt a célt tűzte ki, hogy a vezetékes földgáz elérhetővé váljon olyan magyar településeken is, ahol ezen, közüzemi beruházás megtérülési mutatói az átlagnál lényegesen rosszabbak.

Társaságunk 2004. január 1-től integrált földgázipari vállalkozásként látja le feladatait a Magyar Energia Hivatal határozata alapján. Jelenleg 249 Pest, Hajdú-Bihar, Nógrád, Somogy, Vas, Veszprém illetve Zala megyei településeken látja el az elosztói és közüzemi szolgáltatói, 2009. január 01.-től kezdődően csak az elosztói engedélyesi tevékenységet. A nagykanizsai központ mellett három szolgáltató üzemmel rendelkezünk Bak és Sümeg és Gödöllő településeken.

Mivel társaságunk ugyan-úgy, mint bármely más szolgáltató társaság üzleti alapokon működik, elsődleges feladatunk a kedvezőtlen területi adottságok mellett a nyereséges gazdálkodás megvalósítása.

Ennek lehetséges módja a jól szervezett, hatékonyan végzett munka és a korszerű technológia alkalmazása mellett egy olyan értékesítési volumen elérése, ami mellett ez megvalósítható. Célunk a szolgáltatási területünkön lévő lehetséges legnagyobb fogyasztói létszám és gázforgalom elérése, ami történhet a már bekapcsolt települések fogyasztószám növelésével, illetve új települések bekapcsolásával.

Alapvető érdekünk fogyasztóink elégedettségének kivívása. Ehhez nyújt számunkra segítséget a minőségirányítási rendszer működtetése, ami hatékony eszköz lehet mind a munkafolyamatok szervezése, mind az Ügyfélkapcsolatok terén.

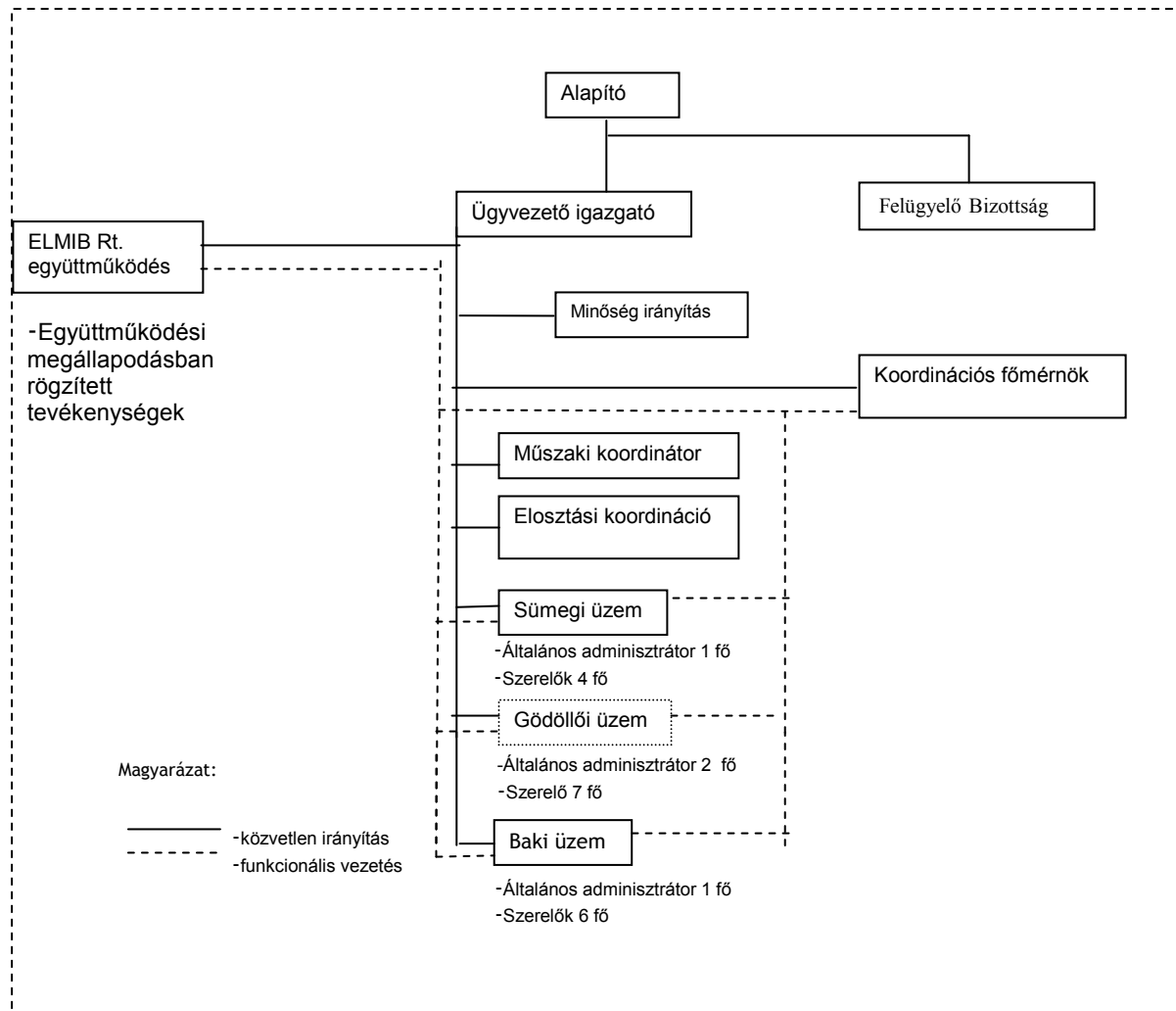
Nagykanizsa, 2008.11.30.

Minőségirányítási Kézikönyv

2. fejezet: A Magyar Gázzolgáltató Kft. bemutatása



A MAGYAR GÁZZSZOLGÁLTATÓ KFT minőségirányítási szervezetének felépítését a következő ábra mutatja be:



3. FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK

A gáziparral kapcsolatos fogalom-meghatározásokat teljes körűen a gázipari jogszabályok, a minőségirányítással kapcsolatos fogalom meghatározásokat az MSZ EN ISO 9000 szabvány tartalmazza. Az alábbi felsorolás a legfontosabb fogalmakat tartalmazza:

Audit: Audit-bizonyítékok nyerésére és ezek objektív kiértékelésére irányuló módszeres, független és dokumentált folyamat annak meghatározására, hogy az audit-kritériumok milyen mértékben teljesülnek.

Célvezeték: a földgáztermelőhöz, határon túli földgázrendszerhez, a szállító-, elosztóvezetékhez vagy a tárolóhoz közvetlenül csatlakozó olyan földgázvezeték, amely kizárólag egy felhasználó egy felhasználási helyének ellátására szolgál.

Csatlakozóvezeték: GET 3.§. 4. A fogyasztási hely telekhatárától a gázmérő főcsapjáig vagy - gázmérő hiányában - a fogyasztói főcsapig terjedő vezeték.

Elosztói engedélyes:

Elosztóvezeték üzemeltetésével kapcsolatos feladatokat ellátó társaság

Elosztóvezeték: GET 3.§. 12. Az a csővezeték a hozzá tartozó nyomásszabályozó berendezésekkel, amelyen keresztül a földgázt a propán- és butángázt, valamint ezek elegyét a fogyasztókhoz továbbítják, amelynek kezdőpontja a gázátadó állomások vagy a propán-butángáz tároló-telep kilépő pontja, végpontja a fogyasztási hely telekhatára, ideértve az ország határán kívül eső fogyasztási hely esetén a csővezeték Magyar Köztársaság területén lévő szakaszát is. Az elosztó vezeték alkotórészének minősülnek az elosztóvezeték üzemeltetését, irányítását, ellenőrzését szolgáló létesítmények és berendezések (távfelügyeleti, hírközlési, korrózióvédelem), a távadat-átvitelt biztosító szolgáltatás hozzáférési pontjáig. Az engedélyes tulajdonában lévő távadat-átviteli eszközök az elosztó vezeték tartozékai.

Egyetemes szolgáltatás: GET 3.§. 8. a jogosult felhasználók földgázellátására vonatkozó, e törvényben és külön jogszabályban meghatározott szolgáltatások értékesítése.

Egyetemes Szolgáltató: GET 3.§. 9. az engedélyes, aki az egyetemes szolgáltatás végzésére engedélyt kapott.

Feljegyzés: Olyan dokumentum, amely tevékenységekről vagy elért eredményekről objektív bizonyítékot szolgáltat.

Gázátadó állomás: GET 3.§. 35. Az a létesítmény, amely a szállítóvezetékéről a gázt átadja, méri és az elosztóhoz szükséges nyomáscsökkentést végzi. A gázátadó állomás a szállítóvezeték alkotórésze.

Gázellátó rendszer: Az elosztó vezeték, a csatlakozó vezeték és a fogyasztói berendezés együttesen.

Gázfogadó állomás: Az a létesítmény, amely az átadó állomástól (nagyközép- vagy középnyomáson) érkező gáz nyomását szükséges kisebb nyomásra csökkenteni, esetlegesen az átvett gáz mennyiségét méri és települések, település részek gázellátását szolgálja.

Helyesbítő tevékenység: Tevékenység egy észlelt nem megfelelés vagy más nem kívánatos helyzet okának kiküszöbölésére.

Hibás vagy nem megfelelő termék: Olyan termék, amely nem elégíti ki az előírt követelményeket.

Integrált földgázipari vállalkozás: GET 3§.41. vertikálisan és horizontálisan integrált vállalkozás.

Megelőző tevékenység: tevékenység egy lehetséges nem megfelelés vagy más nem kívánatos lehetséges helyzet okának kiküszöbölésére.

Minőség: Annak mértéke, hogy mennyire teljesíti a saját jellemzők egy csoportja a követelményeket.

Minőségirányítási eljárás: A Minőségirányítási Kézikönyvben leírt minőségirányítási tevékenységek végrehajtásának folyamatát leíró dokumentum, részletes feladat és felelősség megjelöléssel.

Minőségirányítási Kézikönyv: Dokumentum, amely meghatározza egy szervezet minőségirányítási rendszerét.

Minőségirányítás rendszer: Irányítási rendszer egy szervezet vezetésére és szabályozására, a minőség szempontjából.

Minőségpolitika: A szervezetnek a minőségre vonatkozóan a felső vezetés által hivatalosan kinyilvánított általános szándéka és irányvonala.

Minőségterv: Dokumentum, amely előírja, hogy kinek, mikor milyen eljárásokat és ezekhez milyen erőforrásokat kell alkalmazni egy meghatározott projekthez, termékhez, folyamathoz vagy szerződéshez.

Minősítés: Folyamat annak igazolására, hogy a szervezet képes az előírt követelmények teljesítésére.

Nem-megfelelés: Egy követelmény nem teljesülése.

Nyomon-követhetőség: Képesség arra, hogy nyomon kövessék a múltját, az alkalmazását vagy a helyét annak, amiről szó van.

Utasítás: A minőségügyi feladatok és azok végrehajtási módszerének leírását tartalmazó dokumentum.

Vevői megelégedettség: A vevő észlelése arról, hogy milyen mértékben teljesültek a vevő követelményei.

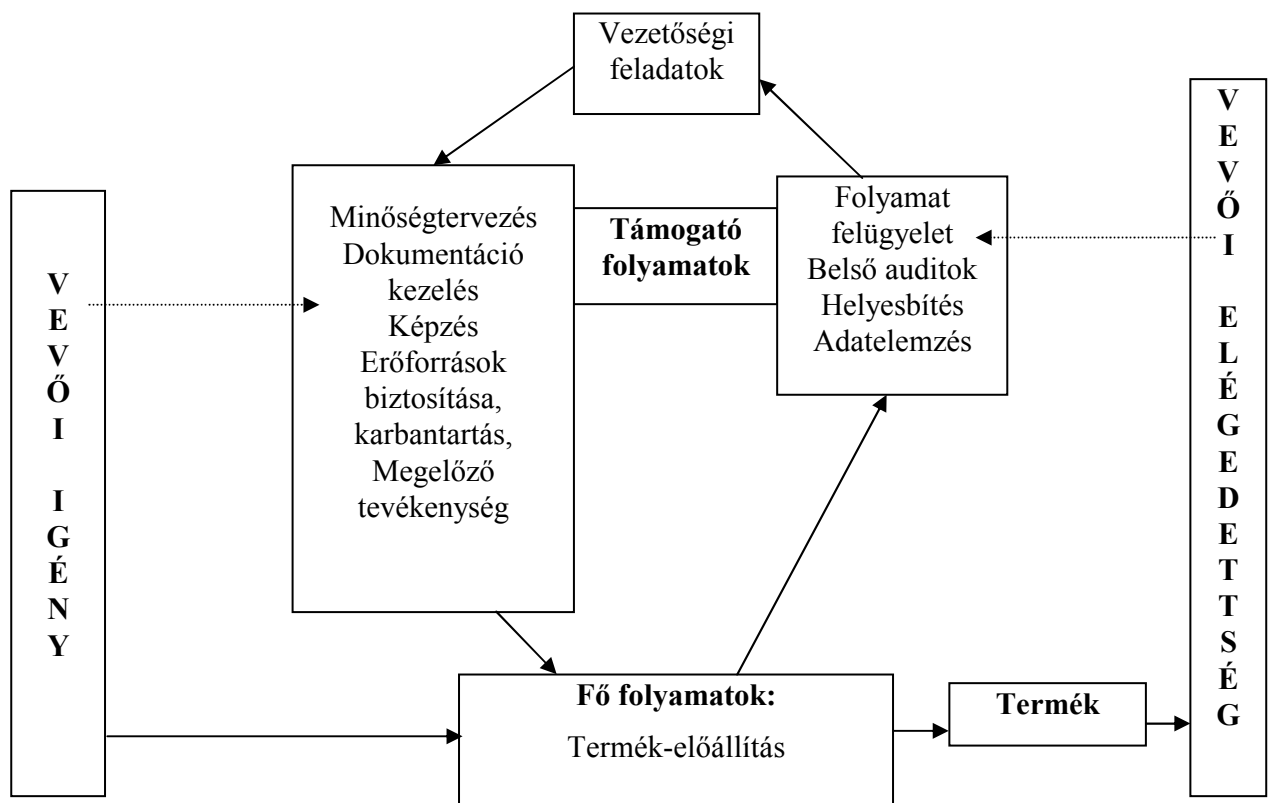
4. MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER

A minőségirányítási rendszer elosztó- célvezeték tervezése, létesítése, átalakítása, felújítása, üzemeltetése, üzemeltetés megszüntetése tevékenységre terjed ki. (elosztói engedélyes folyamataira)

A minőségirányítási rendszer a Magyar Gázszolgáltató Kft. nagykanizsai, sümegi, baki, gödöllői telephelyeire érvényes.

4.1. Általános követelmények

A Magyar Gázszolgáltató Kft. az MSZ EN ISO 9001:2009 szabvány követelményeivel összhangban minőségirányítási rendszert hozott létre, amelynek folyamatait meghatároztuk és az alábbi ábrán mutatjuk be.



A fő folyamatok egyes lépéseit és ezek kapcsolódási pontjait (beleértve az ellenőrzési pontokat) a Minőségirányítási Kézikönyv mellékletében található folyamatábra tartalmazza.

A rendszer alapkézikönyve a Minőségirányítási Kézikönyv, ami magában foglalja a rendszer eljárásait is. Ez a dokumentum tartalmazza a fenti szabványok által megkövetelt dokumentált

eljárásokat, és a Magyar Gázszolgáltató Kft. folyamatainak hatékony működtetéséhez szükségesnek tartott dokumentumokat. Dokumentációs rendszerünk az alábbiak szerint épül fel:

4.2. A dokumentálás követelményei



Minőségirányítási rendszerünk kialakításakor azonosítottuk folyamatainkat, azok sorrendjét és kapcsolódásait, meghatároztuk a folyamatok működtetéséhez szükséges erőforrásokat és követelményeket, valamint ezen folyamatokat ellenőrizzük, mérjük és ennek eredményeit felhasználjuk a folyamatok fejlesztéséhez.

Minőségirányítási rendszerünket jelen Minőségirányítási Kézikönyv érvénybe léptetésével kezdődően bevezettük, folyamatosan működtetjük és fejlesztjük.

4.2.1. Minőségirányítási Kézikönyv:

A minőségirányítási rendszerünk alapidokumentuma a Minőségirányítási Kézikönyv, amely szövegszerkesztővel készül, egy törzspéldánya és több használati példánya van. A Kézikönyv szöveges részét fejezetenként, a mellékleteket önállóan módosítjuk. A módosítások jellegét a tartalomjegyzék megfelelő rovatában rögzítjük. **A Kézikönyvben történt módosításokról elektronikus formában tájékoztatjuk az érintetteket (ügyvezető igazgató, koordinációs főmérnök, üzemvezetők, műszaki/elosztási koordinátor). A Kézikönyv nyomtatott formában 1 példányban a Nagykanizsai központban található meg. A kézikönyv használati példányát elektronikus PDF formátumban minden érintett számára megküldjük.**

A Kézikönyv kezelése, módosítása a **minőségügyi vezető** feladata. A Kézikönyvet és módosításait az **ügyvezető igazgató** hagyja jóvá a tartalomjegyzék megfelelő rovatának aláírásával.

A Magyar Gázszolgáltató Kft. dokumentált minőségirányítási rendszerében a Minőségirányítási Kézikönyv az alábbiakat tartalmazza:

- a vezetőség minőségpolitikáját, alapvető céljait és a minőség iránti elkötelezettségét,
- a Magyar Gázszolgáltató Kft. szervezeti felépítését,
- a minőségirányítási rendszer érvényességi körének meghatározását,
- a minőségirányítási rendszer alapkövetelményeit és feladatait, a minőségirányítási rendszer folyamatait és azok kölcsönös kapcsolatát,
- a hivatkozásokat minőségirányítási rendszer utasításaira.

4.2.2. Kiegészítő dokumentumok:

Szervezeti és működési szabályzat

Tartalmazza:

- a társaság azonosító adatait
- a társaság tevékenységi körét
- társaság irányítását és ellenőrzését
- belső szabályozások, szabályzatok
- a társaság képviselőinek rendjét
- a munkavállalók munkaköre, feladatai, felelőssége
- vezető beosztású munkavállalók utasítási és munkáltatói jogkörét
- a társaság kapcsolatrendszerét
- vezető beosztású munkavállalók helyettesítése
- ügyintézési határidők

- iratkezelési előírásokat
- bélyegzők használatát
- az SZMSZ karbantartását
- a szervezeti szabályozást

A Szervezeti és működési szabályzatot az **ügyvezető igazgató** által kinevezett munkacsoport dolgozza ki, módosítja. A **munkacsoport vezetője** egyeztet mindazon szervezeti egységek vezetőivel, akikre nézve az utasítás hatással van. A Szervezeti és működési szabályzatot taggyűlési határozat hagyja jóvá. A Szervezeti és működési szabályzatot ügyvezető igazgatói utasítással adjuk ki. A szabályzat kiosztásának nyilvántartása, a törzspéldány megőrzése az **adminisztrátor** (ELMIB Rt.) feladata.

Technológiai Utasítások

Minőségügyi rendszerünkben a Minőségirányítási Kézikönyvben előírt egyes minőségirányítási tevékenységek végrehajtási módját utasítások rögzítik.

Az utasítások szövegszerkesztővel készülnek. Az utasításokat egyben vagy laponként módosítjuk.

Az utasításokat a **műszaki koordinátor** készíti, a koordinációs főmérnök ellenőrzi és hagyja jóvá. Az utasítás elosztásának nyilvántartása, a törzspéldány megőrzése a **műszaki koordinátor** feladata. Harmadik fél (pl. alvállalkozó) részére átadott, illetve megvásárolt utasítások módosításáról a felek a módosítás honlapunkon történő megjelenítéssel, ill. a tervezői kapcsolattartás útján szereznek tudomást. A változtatások rendelkezésre bocsátása megkeresés esetén a **műszaki koordinátor** feladata. Amennyiben kivitelezői projekt időtartama alatt változnak az utasítások a **műszaki koordinátor** értesíti a kivitelező alvállalkozót és átadja részükre a változtatásokat.

Üzemzavar elhárítási szabályzat (elosztói engedélyesi tevékenység)

Gázelosztó- célvezetékek és tartozékainak meghibásodásából eredő szolgáltatási zavarok, gázhiány megszüntetésére irányuló szabályozás. A szabályzatot a **műszaki koordinátor** készíti és a **koordinációs főmérnök** hagyja jóvá.

Az üzemzavar elhárítási szabályzat MG. MSZ. 03. számú „Műszaki szolgálati utasítás” tartalmazza.

Riasztási terv (elosztói engedélyesi tevékenység)

Munkaidőn túl bekövetkezett üzemzavar, gázömlés, fogyasztói baleset, tűz-, gázrobbanás esetén a vészhelyzet megelőzésének és kezelésének szabályait, a kárelhárítás során követendő eljárásokat foglalja össze. A tervet a **koordinációs főmérnök** készíti, az ügyvezető hagyja jóvá. Az ügyeleti készenlétre beosztott dolgozók nevét és elérhetőségi telefonszámát tartalmazza. Az ügyeleti készenléti szolgálat havi beosztását a sümegi üzemvezető készíti és a koordinációs főmérnök hagyja jóvá.

A riasztási tervet MG. MSZ. 03. számú „Műszaki szolgálati utasítás” melléklete tartalmazza.

VezetékJog alapítás és biztonsági övezettel kapcsolatos leírás (Utólagos szolgalmi ügyintézés)

A vezetékJog alapítás és biztonsági övezetkez kapcsolódó ügyintézés a MAGÁZ Kft. működési területén négy fő fejezet alapján végezhető.

- VezetékJog alapítás, vezetékJog megállapodások kitöltésére vonatkozó leírás.
- VezetékJog hatósági alapítására vonatkozó leírás.
- Biztonsági övezetek kialakítására vonatkozó alapelvek, megállapodások.
- Utólagos szolgalmi ügyintézés

Igazgatói Utasítások

Igazgatói utasításba kell foglalni minden olyan szabályozást, ügyviteli utasítást, ügyrendet, körlevelet melyek a társaság egészét vagy jelentős részét érintik. Az igazgatói utasítások számnnyilvántartása, a törzspéldányok tárolása az **adminisztrátor** feladata.

Bizonylati album

A Magyar Gázszolgáltató Kft. azon nyomtatványok aktuális minta példányait, melyeket szolgáltatása, minőségirányítási rendszerének működtetése során alkalmaz, külön gyűjteménybe helyezünk el. A jogszabályok, előírások alapján használt nyomtatványokat megnevezésük és a nyomtatványszám azonosítja, a **Kft.** által alkotott “házi” nyomtatványokat nevük és az alkalmazás kezdetének (érvénybelépés) dátuma azonosítja. A “házi” nyomtatványok változtatásáért a **minőségügyi vezető**, jóváhagyásáért az **ügyvezető igazgató** a felelős. Változtatás esetén az érvénybelépés dátumát aktualizáljuk. A Bizonylati album karbantartása, aktualizálása a **minőségügyi vezető** feladata. Tevékenységünk során kizárólag az albumban elhelyezett nyomtatványok érvényes változatainak megfelelő másolatokat alkalmazunk.

Munka-, tűz-, környezetvédelmi szabályzat

A szabályzatok készítése külső **szakirányú alvállalkozó**, jóváhagyása az **ügyvezető igazgató** feladata.

A munkavédelmi szabályzat meghatározza a munkavégzés, feltételeit, a munkahelyek létesítésének, kialakításának biztonsági feltételeit, az egyéni védőeszközök juttatását.

Tűzvédelmi szabályzat az épületek tűzvédelmi osztályba sorolásáról rendelkezik, illetve a tűz esetén szükséges teendőket határozza meg.

Környezetvédelmi szabályzat a közvetlen környezet (beleértve a levegőt, a vizet, a földterületet, a természeti erőforrásokat, a növény- és állatvilágot, az embereket és ezek kölcsönös kapcsolatait) védelmének szabályozását tartalmazza.

A szabályzatok törzspéldányának megőrzése, kezelése a **műszaki koordinátor** feladata.

Üzletszabályzat

Közzététele honlapon,(telephelyeken) fogyasztói irodákban történik. A fogyasztók ellátásával kapcsolatos eljárások mellett tartalmazza a hozzáférésre jogosultak kiszolgálására vonatkozó szabályozást is.

Elosztói engedélyes üzletszabályzat: szabályozza az elosztói kapacitások rendelkezésre bocsátását a hozzáférésre jogosultak számára. A szabályzatot az **ügyvezető igazgató** külső szakértő bevonásával készíti, és hagyja jóvá. A törzspéldány megőrzése az **adminisztrátor** feladata.

Hírlevél

A fogyasztók tájékoztatását szolgáló információs levelek, melyet a **koordinációs főmérnök/ügyfélszolgálati vezető** készít, az **ügyvezető igazgató** hagy jóvá.

A hírlevél számnnyilvántartása, a törzspéldányok tárolása az **adminisztrátor/ügyfélszolgálat** feladata.

DOKUMENTUM TÍPUS / MÓDOSÍTÁS RENDJE	ELŐKÉSZÍTI / JÓVÁHAGYJA	A TÖRZSPÉLDÁNYT KEZELI (megőrzi, elosztja)/ MEGŐRZÉSI IDŐ	KAPJÁK
<u>Minőségirányítási Kézikönyv</u> - "R"	minőségügyi vezető / ügyvezető igazgató	minőségügyi vezető / érvényesség + 3 év	Ügyvezető igazgató, koordinációs főmérnök, minőségirányítási megbízott, minőségügyi vezető, üzemvezetők,
<u>Szervezeti és működési szabályzat</u> „E”	ügyvezető igazgató / taggyűlés	adminisztrátor / érvényesség + 3 év	Ügyvezető igazgató, koordinációs főmérnök, minőségirányítási megbízott minőségügyi vezető, üzemvezetők,
<u>Technológiai utasítások</u> - "R, E”	műszaki koordinátor / koordinációs főmérnök	műszaki koordinátor / érvényesség + 3 év	Ügyvezető igazgató, koordinációs főmérnök, minőségirányítási megbízott, üzemvezetők,
<u>Munka-, tűz-, környezetvédelmi szabályzat</u> - "E, Á”	szakirányú alvállalkozó / ügyvezető igazgató	műszaki koordinátor / érvényesség + 3 év	Ügyvezető igazgató, koordinációs főmérnök, minőségirányítási megbízott, üzemvezetők,

R - részenként, E - egyben, Á - átírással

Minőségirányítási Kézikönyv
4. fejezet: Minőségirányítási rendszer



DOKUMENTUM TÍPUS / MÓDOSÍTÁS RENDJE	ELLENŐRZI / JÓVÁHAGYJA	A TÖRZSPÉLDÁNYT KEZELI (megőrzi, elosztja)/ MEGŐRZÉSI IDŐ	KAPJÁK
<u>Riasztási terv</u> -“E, Á”	koordinációs főmérnök/ügyvezető igazgató	műszaki koordinátor/ érvényesség + 3 év	Ügyvezető igazgató, koordinációs főmérnök, minőségirányítási megbízott, üzemvezetők
<u>Üzemzavar elhárítási szabályzat</u> -“E, Á”	koordinációs főmérnök/ügyvezető igazgató	műszaki koordinátor/ érvényesség + 3 év	Ügyvezető igazgató, koordinációs főmérnök, minőségirányítási megbízott, üzemvezetők
<u>Vezetékjogi eljárás és a biztonsági övezettel kapcsolatos ügyintézés szabályzata</u> -“E”	koordinációs főmérnök/ügyvezető igazgató	műszaki koordinátor/ érvényesség + 3 év	Ügyvezető igazgató, koordinációs főmérnök, minőségirányítási megbízott, műszaki koordinátor, üzemvezetők
<u>Igazgatói utasítások</u> -“E”	ügyvezető igazgató	adminisztrátor / érvényesség + 3 év	Érintettek
<u>Érvényes jogszabályok és szabványok gyűjteménye</u> – “E”	műszaki / elosztói koordinátor	műszaki koordinátor/ érvényesség + 3 év	Ügyvezető igazgató, koordinációs főmérnök, minőségirányítási megbízott, műszaki / elosztói koordinátor, üzemvezetők
<u>Bizonylati album</u> -“E”	minőségügyi vezető / ügyvezető igazgató	műszaki koordinátor/ érvényesség + 3 év	Ügyvezető igazgató, koordinációs főmérnök, minőségirányítási megbízott, minőségügyi vezető, üzemvezetők,

<u>Hírlevél</u> -“E”	koordinációs főmérnök / elosztói koordinátor ügyvezető igazgató	adminisztrátor / érvényesség + 3 év	Fogyasztók, ügyvezető igazgató, koordinációs főmérnök, üzemvezetők, ELMIB Rt.
<u>Üzletszabályzat</u> -“E”	koordinációs főmérnök, elosztói koordinátor / ügyvezető igazgató	adminisztrátor / érvényesség + 3 év	Ügyvezető igazgató, koordinációs főmérnök, minőségirányítási megbízott, minőségügyi vezető, üzemvezetők, ELMIB Zrt.

R - részenként, E - egyben, Á – átírással

4.2.3. A dokumentumok kezelése

4.2.3.1. A belső dokumentumok azonosítása, nyilvántartása és módosítása

Minden belső dokumentumon legalább a következő azonosítóknak kell szerepelni:

- dátum,
- oldalszám / összes oldal száma,
- jóváhagyó aláírás,
- dokumentum neve.

A dokumentumok nyilvántartása a *Dokumentumok mesterlistája* (mintáját lásd a Bizonylati albumban), illetve elosztása a *Dokumentumok elosztási lapja* (mintáját lásd a Bizonylati albumban) nyomtatványon vezetve a 4.2.2. pontban meghatározottak feladata, kivéve az Igazgatói Utasítások és a Hírlevelek esetében.

A belső dokumentumok módosítási lépései a következők:

- a törzspéldány módosítása számítógépen,
- a dokumentum érvényességet jelző dátum és/vagy a melléklet (amennyiben a dokumentum tartalmaz mellékletet) dátumának aktualizálása, és a tartalomjegyzék dátumának aktualizálása - amennyiben a dokumentum rendelkezik tartalomjegyzékkel,
- az új törzspéldányon (központban) a jóváhagyó aláírás rögzítése,
- minden dokumentum esetén a módosításokról a számítógépes hálózaton keresztül elektronikus úton tájékoztatjuk az érintetteket,
- Valamennyi – kézikönyv 4. fejezetében megadott- dokumentum egy nyomtatott törzspéldánnyal is rendelkezik. Változás, módosítás estén az új törzspéldányok

megőrzése, a régi törzspéldányok kilyukasztása, vagy „ÉRVÉNYTELEN” felirattal való ellátása, és elhelyezése az “ ÉRVÉNYTELEN” feliratú dossziében a kézikönyvben megadott felelős feladata,

- a kézikönyv és a technológiai utasítások használati példánya elektronikus PDF formában található meg minden érintett számára elérhető módon. Elérhetősége: KÖZÖS- Elmib File Szerver – Gázszolgáltató mappa – Minőségirányítás –aktuális év mappa,
- a kézikönyvet fejezetenként módosítjuk, a módosítást a dátum jelzi, amely a tartalomjegyzékben is megjelenik,
- a technológiai utasításokat laponként módosítjuk, majd az utasítás részét képező módosítások jegyzékébe felvezetjük a módosított lapszámokat,
- 4.2.3.2. Külső dokumentumok szabályozása

A külső dokumentumok közé a Kft. tevékenységére vonatkozó

- jogszabályok, rendeletek
- szabványok,
- határozatok (MBH, MEH),
- gázelosztó- célvezetékek tartozékaiként üzemeltetett berendezések gépkönyvei

tartoznak.

A Kft. szolgáltatási tevékenységéhez közvetlenül kapcsolódó jogszabályok, rendeletek megjelenésének figyelése Opten jogtár, illetve a hatóság információi alapján történik. A **műszaki/elosztói koordinátor** feladata a Kft. tevékenységére vonatkozó jogszabályok megjelenésének, változásának figyelemmel kísérése. Abban az esetben, ha a Kft-t érintő új jogszabály jelenik meg, vagy egy régebbi jogszabály változott, akkor ezt a jogszabályt elektronikus úton PDF formátumban továbbítja az érintetteknek. A” kft. tevékenységét szabályozó érvényes jogszabályok gyűjteménye”-t évente felül kell vizsgálni és a listát aktualizálni kell, melyet a **minőségirányítási vezető** végez. Az aktualizált listát PDF formátumban kell eljuttatni az érintetteknek.

A Kft. minőségirányítási rendszerének működésével kapcsolatos szabványok érvényességéről évente legalább egyszer a **minőségügyi vezető** feladata meggyőződni az MSZT honlapján keresztül. Az érvényes szabványokról a **minőségügyi vezető** listát készít („A Kft. Tevékenységének végzése során ajánlott érvényes szabványok gyűjteménye”) és ezt évente legalább egyszer aktualizálja, az aktualizált listát pdf formátumban továbbítja az érintetteknek. A szabványok megőrzése és az érintettek számára hozzáférhető módon való tárolása a **műszaki koordinátor feladata**. Az érvényét veszített szabványt meg kell semmisíteni.

A határozatok nyilvántartása és megőrzése, a változások követése a **koordinációs főmérnök** feladata, melyek szükség szerint az érintett munkatársak részére dokumentált formában elosztásra kerülnek.

A gépkönyvek a megvalósulási dokumentáció részét képezik, megőrzéséről az üzemvezetők gondoskodnak, illetve biztosítják az érintettek számára a hozzáférhetőséget.

4.2.3.3. Számítógépen tárolt adatok kezelése

A számítógépes adatokat biztonsági mentését naponta „tükörrendszerrel” biztosítja a szerveren keresztül az **informatikus** (ELMIB ZRt.).

4.2.4. Feljegyzések kezelése

A feljegyzések azonosításával, összegyűjtésével, rendezésével, tárolásával, megőrzésével, selejtezésével kapcsolatos feladatokat és felelősségi viszonyokat a jelen fejezetben szabályozzuk.

A feljegyzéseket jól olvasható kivitelben készítjük, védjük a sérüléstől, rongálódástól, elvesztéstől, hozzáférhető módon tároljuk és biztosítjuk a visszakereshetőséget, valamint az elemzés lehetőségét.

A feljegyzéseket az előírt módon és ideig őrizzük meg a meghatározott követelményeknek való megfelelés és a minőségirányítási rendszer hatékony működésének igazolására.

A feljegyzéseket – külön kérésre, illetve ha a szerződés azt előírja – az ügyfél vagy képviselője rendelkezésére bocsátjuk a megállapodás szerinti időtartamon belül, ha azok nem bizalmasak. A feljegyzések bizalmas kezeléséről az **ügyvezető igazgató** dönt.

A feljegyzések selejtezése a megőrzésért felelős személy feladata, a megőrzési idő lejáratát után, amennyiben erről az **ügyvezető igazgató** másképp nem rendelkezik. A selejtezésre kerülő iratokat úgy semmisítjük meg, hogy azok mások számára ne váljanak felismerhetővé (pl. égetés, darálás).

Minőségirányítási Kézikönyv
4. fejezet: Minőségirányítási rendszer



FELJEGYZÉS	MEGŐRZÉS		MEGJEGYZÉS
	FELELŐS	IDŐTARTAM	
<i>Általános és garantált szolgáltatások színvonalának mérése nyomtatványon</i>	műszaki koordinátor	1 év	
<i>Alvállalkozó éves értékelési lapja</i>	műszaki koordinátor	1 év	
<i>Alvállalkozói/beszállítói szerződések</i>	műszaki koordinátor / beszerző	Érvényesség + 2 év	
<i>Belépők képzési jegyzőkönyve</i>	adminisztrátor	Munkaviszony alatt	
<i>Belső minőségügyi auditterv</i>	adminisztrátor	3 év	
<i>Beruházás gazdaságossági számítása</i>	befektetés elemző	A számítás időtartama+1 év	
<i>Beszállító értékelő lapja</i>	műszaki koordinátor	3 év	
<i>Beszállító/alvállalkozó nyilvántartási lapja</i>	műszaki koordinátor	A kapcsolat ideje alatt	
<i>Beszállítói/alvállalkozói pályázatok</i>	műszaki koordinátor	1 év	
<i>Dokumentumok elosztási lapja</i>	adminisztrátor	Érvényesség+1év	
<i>Dokumentumok mesterlistája</i>	adminisztrátor	Érvényesség+1év	
<i>Ellenőrző lista/Kézikönyv auditori példánya</i>	minőségügyi vezető	3 év	
<i>Építési napló</i>	üzemvezető	Felhagyásig+5év	Magvalósulási dok.-ban
<i>Érintettek nyilatkozatai a kivitelezés során</i>	üzemvezető	Felhagyásig+5év	
<i>Eseménynapló</i>	adminisztrátor	1 év	üzemegységenként
<i>Fogyasztó panaszbejelentő lap</i>	adminisztrátor	1 év	
<i>Gázaláhelyezési engedély</i>	üzemvezető	Felhagyásig+5év	Magvalósulási dok.-ban

Minőségirányítási Kézikönyv

4. fejezet: Minőségirányítási rendszer



FELJEGYZÉS	MEGŐRZÉS		MEGJEGYZÉS
	FELELŐS	IDŐTARTAM	
<i>Gázhálózat ellenőrzési napló</i>	üzemvezető	2 év	
<i>Gázszolgáltató nyilatkozat</i>	üzemvezető	Felhagyásig+5év	Magvalósulási dok.-ban
<i>Használatbavételi engedély</i>	üzemvezető	Felhagyásig+5év	Magvalósulási dok.-ban
<i>Használatbavételi jegyzőkönyv</i>	üzemvezető	Felhagyásig+5év	Magvalósulási dok.-ban
<i>Helyszíni felmérés</i>	műszaki koordinátor	Megvalósulás +5 év	
<i>Igénybejelentő lap</i>	adminisztrátor	1 év	üzemegységenként
<i>Kalibrálási/hitelesítési jegyzőkönyv</i>	üzemvezető	Hit./kalib. lejártáig	
<i>Karbantartási lap</i>	üzemvezető	Selejtezésig	
<i>Képzési jegyzőkönyv</i>	adminisztrátor	3 év	
<i>Képzési terv</i>	adminisztrátor	3 év	
<i>Képzettségi állapot nyilvántartás lap</i>	adminisztrátor	Munkaviszony alatt	
<i>Kivitelezés megkezdésének bejelentése</i>	üzemvezető	Felhagyásig+5év	Magvalósulási dok.-ban
<i>Kivitelezői észrejelentés</i>	üzemvezető	Felhagyásig+5év	Magvalósulási dok.-ban
<i>Kivitelezői nyilatkozat</i>	üzemvezető	Felhagyásig+5év	Magvalósulási dok.-ban
<i>Létesítési engedély</i>	üzemvezető	Felhagyásig+5év	Magvalósulási dok.-ban
<i>Létesítési hozzájárulás megállapodás</i>	üzemvezető	Felhagyásig+5év	Magvalósulási dok.-ban
<i>Megállapodás a fogyasztóval</i>	műszaki koordinátor	Érvényesség+1év	
<i>Meghívó nyíltárkos műszaki szemlére</i>	üzemvezető	Felhagyásig+5év	Magvalósulási dok.-ban
<i>Mérési jegyzőkönyv</i>	üzemvezető	Lejártig	
<i>Mérőeszköz nyilvántartó adatlap</i>	üzemvezető	Selejtezésig	
<i>Minőségügyi terv</i>	minőségügyi vezető	3 év	
<i>Minősítő jegyzőkönyv</i>	üzemvezető	Felhagyásig+5év	Magvalósulási dok.-ban
<i>Munkalap</i>	üzemvezető	1 év	
<i>Munkavédelmi engedély (üzembehelyezéskor)</i>	üzemvezető	Felhagyásig+5év	Magvalósulási dok.-ban
<i>Műszaki átadás-átvételi jegyzőkönyv</i>	üzemvezető	Felhagyásig+5év	Magvalósulási dok.-ban
<i>Műszaki ellenőr kinevezése</i>	műszaki ellenőr	Használatbavételig	
<i>Műveleti terv</i>	üzemvezető	1 év	
<i>Nyíltárkos műszaki felülvizsgálati jegyzőkönyv</i>	üzemvezető	Felhagyásig+5év	Magvalósulási dok.-ban
<i>Nyomáspróba jegyzőkönyv</i>	üzemvezető	Felhagyásig+5év	Magvalósulási dok.-ban
FELJEGYZÉS	MEGŐRZÉS		MEGJEGYZÉS
	FELELŐS	IDŐTARTAM	
<i>Nyomáspróba regisztrátumok</i>	üzemvezető	Felhagyásig+5év	Magvalósulási dok.-ban

Minőségirányítási Kézikönyv

4. fejezet: Minőségirányítási rendszer



<i>Gáznyomásszabályzó állomás ellenőrzési napló</i>	üzemvezető	2 év	
<i>Oklevél, bizonyítvány, iskolalátogatási igazolás</i>	adminisztrátor	Munkaviszony alatt	
<i>Pályázat értékelő jegyzőkönyvek</i>	beszerző	Szerződéskötéstől számított 1 év	
<i>Panaszok írásbeli kivizsgálása</i>	üzemvezető	1 év	
<i>Probléma lap</i>	minőségügyi vezető	3 év	
<i>Rongálási jegyzőkönyv</i>	üzemvezető	Kárigény érvényesítésig	
<i>Szaghatás mérési jegyzőkönyv</i>	üzemvezető	2 év	
<i>Szállítólevél</i>	üzemvezető	Felhagyásig+5év	Magvalósulási dok.-ban
<i>Szigetelésvizsgálat kiértékelő lap</i>	műszaki koordinátor	Következő vizsgálatig	
<i>Szóbeli igénybejelentéseket fogadó füzet</i>	adminisztrátor	1 év	
<i>Taggyűlések jegyzőkönyvei/feljegyzései</i>	adminisztrátor	Társaság megszűnéséig	
<i>Tanulmányterv</i>	műszaki koordinátor	Megvalósulás +5 év	
<i>Telki szolgalmi megállapodás</i>	üzemvezető	Felhagyásig+5év	Magvalósulási dok.-ban
<i>Tervdokumentáció</i>	üzemvezető	Felhagyásig+5év	Magvalósulási dok.-ban
<i>Tervegyeztetési jegyzőkönyv</i>	üzemvezető	Felhagyásig+5év	Magvalósulási dok.-ban
<i>Tervértékelő lap</i>	műszaki koordinátor	Használatba-helyezésig	
<i>Tervezői nyilatkozat</i>	üzemvezető	Felhagyásig+5év	Magvalósulási dok.-ban
<i>Tervszűri jegyzőkönyv</i>	műszaki koordinátor	Használatba-helyezésig	
<i>TMK terv</i>	üzemvezető	2 év	
<i>Ügyeleti beosztás</i>	üzemvezető	1 év	
<i>Üzembehelyezési értesítés</i>	üzemvezető	Felhagyásig+5év	Magvalósulási dok.-ban
<i>Veszélyes munkavégzési engedély</i>	üzemvezető	1 év	
<i>Vevő által beszállított termékek jegyzőkönyve</i>	üzemvezető	Felhagyásig	
<i>Vevő által beszállított termékek sérülési jegyzőkönyve</i>	üzemvezető	1 év	
<i>Vevői elégedettségmérő kérdőív</i>	műszaki koordinátor	1 év	
<i>Vezetői értekezletek jegyzőkönyve</i>	adminisztrátor	1 év	
<i>Vezetőségi átvizsgálás jegyzőkönyve</i>	minőségügyi vezető	3 év	

5. A VEZETŐSÉG FELELŐSSÉGI KÖRE

5.1. A vezetőség elkötelezettsége

A Magyar Gázszolgáltató Kft. **ügyvezető igazgatója** a vezetői nyilatkozatban kinyilvánította elkötelezettségét a minőségirányítási rendszer kialakítása és továbbfejlesztése, valamint ennek érdekében a szükséges erőforrások biztosítása (lásd 6. fejezet) iránt.

Vezetőink a munkaköri leírásban rögzített terület és az ott dolgozó személyek irányításáért, az ott végzett tevékenység megszervezéséért, a feltételek biztosításáért, az elvégzett munka minőségéért felelősek. Javaslattételi feladatuk van a területükön végzett munka színvonalának javítására, erőforrás hiánya esetén annak pótlására.

Elkötelezettségünk az előírások kielégítése mellett partnereink/vevőink igényeinek maradéktalan teljesítésére is kiterjed. A Magyar Gázszolgáltató Kft. a megrendelők igényeit a velük történt egyeztetések során egyértelműsíti és azokat a megvalósításban érintettek tudomására hozza.

A Magyar Gázszolgáltató Kft. minden területének működésével, minden alkalmazott munkájával szemben alapvető követelmény a vonatkozó előírások ismerete és betartása. A Magyar Gázszolgáltató Kft.-re vonatkozó jogszabályok, előírások figyelése szabályozott módon történik. A jogszabályok nyilvántartása és az ezekhez történő hozzáférés nyomtatott formában valósul meg.

A Magyar Gázszolgáltató Kft. minőségirányítási rendszerének alapja a Minőségpolitika és ehhez kapcsolódó célkitűzéseink, melyek megvalósításához a szükséges erőforrásokat biztosítjuk. A megvalósítás ellenőrzését valamint a továbbfejlesztés lehetőségeinek elemzését a vezetőségi átvizsgálások során végezzük el.

5.2. Vevőközpontúság

A Magyar Gázszolgáltató Kft. a vevők várható igényeit felmérve azokat megfogalmazza, olyan formában rögzíti, amely biztosítja, hogy az érintett területek ezeket az igényeket maradéktalanul kielégíthessék. Ahol ez szükséges, a Minőségirányítási Kézikönyvnek megfelelően a vevővel egyeztetéseket végzünk és az egyeztetések eredményét az érintettek tudomására hozzuk. Vevőink megalégedettségének fokozására folyamatainkat (lásd még 8.5. fejezet) folyamatosan fejlesztjük a minőségcélokkal összhangban. Ehhez az erőforrásokat a cég vezetése biztosítja.

5.3. Minőségpolitika

A Magyar Gázszolgáltató Kft. vezetősége meghatározta minőségpolitikáját (lásd Kézikönyv 1. fejezet), melyben kinyilvánította a minőség megvalósítása és a folyamatos fejlesztés iránti elkötelezettségét és ehhez kapcsolódóan a minőségügyi céljait. A minőségpolitika megismertetéséről oktatás keretében gondoskodunk a szervezet minden szintjén, illetve azt kifüggesztjük a munkatársak számára hozzáférhető helyen. A minőségpolitika aktualitásának vizsgálatát a vezetői átvizsgálások keretében végezzük. A minőségpolitika részét képező minőségirányítási dokumentumaink ennek megfelelően kerülnek kiadásra, elosztásra és kezelésre.

5.4. Tervezés

5.4.1. Minőségcélok

A termékekre vonatkozó követelmények kielégítése, a hatékony működés és a folyamatos fejlesztés érdekében vezetőségi átvizsgálások keretében határozzuk meg a minőségcéljainkat, illetve minőségpolitikánkat. Ennek alapján az **ügyvezető igazgató** konkrét, mérhető minőségcélokat határoz meg, amelyeket ismertetünk a szervezet minden érintett szintjén az érintett munkatársaknak. Ezek teljesülését, elérését a követő vezetőségi átvizsgálások, illetve vezetői értekezletek keretében értékeljük és amennyiben szükséges, intézkedéseket fogantatosítunk.

5.4.2. Minőségirányítási rendszer tervezése

Minőségirányítási rendszerünk tervezését a 4. fejezetben meghatározottak figyelembe vételével a rendszer kidolgozása során végeztük el és annak eredményét jelen Minőségirányítási Kézikönyvben rögzítettük. Amennyiben az előírt követelmények betartásával nem elégíthetők ki a termékekre vonatkozó követelmények, vagy a minőségcélok elérése érdekében az szükséges, illetve ha azt a vevő igényli, minőségtervezést végzünk. A minőségtervezés során a szükséges mértékben meghatározásra kerülnek:

- az elvárt minőség eléréséhez szükséges folyamatok, ezek sorrendje és kölcsönhatásai,
- az eredményes működéshez és szabályozáshoz szükséges módszerek (beleértve a mérési, elemzési és figyelemmel kíséresi módszereket) és követelmények,
- a rendelkezésre állítandó erő- és információforrások.

Minőségtervezéssel és a meghatározottak végrehajtásával biztosítjuk, hogy szervezetünk fejlesztése, esetleges átalakítása során minőségirányítási rendszerünk aktuális és hatékony maradjon.

A minőségtervezés során az egyes célok megvalósítását célzó programok kialakítása – az érintett vezetők bevonásával – az **ügyvezető igazgató** által **kijelölt felelős(ök)** feladata. A programok tartalmazzák a feladatokat, a feladatok végrehajtásáért felelősöket, illetve ha az indokolt, a rendelkezésre álló pénzügyi és időkeretet. A végrehajtás felügyelete a **kijelölt felelős(ök)** feladata, aki(k) a részfeladatok teljesítését ellenőrzi(k), jelöli(k) a programon a teljesült fázisokat, és ha a programtól való eltérést tapasztal(nak), úgy azt *feljegyzésben* rögzíti(k) és intézkedést tesz(nek), illetve kezdeményez(nek).

5.5. Felelősségi kör, hatáskör és kommunikáció

5.5.1. Általános követelmények

A Magyar Gázszolgáltató Kft. minőségirányítási rendszerét úgy alakítottuk ki, hogy az biztosítsa a vonatkozó jogszabályi kereteken belül a hatékony, rugalmas működést és megfeleljen a minőségpolitikában és az MSZ EN ISO 9001:2009 szabványban meghatározott követelményeknek.

5.5.2. Felelősség és hatáskör

A Magyar Gázszolgáltató Kft. valamennyi munkatársa felelős a rábízott feladat előírásoknak megfelelő elvégzéséért. A minőségre kiható tevékenységet végzők főbb általános minőségirányítási feladatait és felelősségét a felelősségi mátrix (lásd melléklet) tartalmazza. Az egyes munkakörök alá- és fölrendeltsége a Minőségirányítási Kézikönyv 2. fejezetében található szervezeti ábrán tekinthető meg. A vezetők és beosztottak feladatait a Minőségirányítási Kézikönyv, utasítások, illetve az egyes munkakörökre kidolgozott munkaköri leírások rögzítik (pl. hivatkozás formájában).

5.5.3. A vezetőség megbízottja

A Magyar Gázszolgáltató Kft. vezetőségének – az MSZ EN ISO 9001:2009 szabvány követelményeinek folyamatos teljesülése érdekében – megbízott felelőse feladatait, felelősségét és hatáskörét a Minőségirányítási Kézikönyv, utasítások és a munkaköri leírása tartalmazzák.

Ennek megfelelően kiemelten felelős:

- a minőségirányítási rendszer kiépítéséért és működtetéséért,
- a minőségirányítási rendszer teljesítményének és a szükséges fejlesztési javaslatoknak a továbbításáért a vezetőség felé,
- az ügyfelek igényei és követelményei iránti elkötelezettség fenntartásáért.
- Külső felekkel (hatóságokkal, egyéb szervezetekkel) való kapcsolattartásért

5.5.4. Belső kommunikáció

A Magyar Gázszolgáltató Kft. minőségirányítási rendszerében az alkalmazott belső kommunikációs eszközöket és fórumokat foglalja magában. A kommunikáció rendszeresített formái:

- utasítások és a rendszert szabályozó dokumentumok,
- oktatások,
- tájékoztatók,
- vezetői megbeszélések.

Értekezleteket és megbeszéléseket a Társaság vezető beosztású munkatársai vagy egy-egy téma kidolgozására létrehozott munkacsoportok vezetői szükség szerinti gyakorisággal hívhatnak össze. Az elhangzott javaslatokról, észrevételekről, feladatokról *jegyzőkönyv* vagy *feljegyzés* készülhet, és egy-egy példányt az érintettek rendelkezésére kell bocsátani. A *feljegyzés*, illetve *jegyzőkönyv* készítéséről az értekezlet összehívójának kell gondoskodni. Az értekezletet összehívó vezető dönthet úgy, hogy nem készül *feljegyzés* vagy *jegyzőkönyv*.

A minőségirányítási rendszer működésével kapcsolatos információk körébe tartoznak az alábbiak:

- a minőségpolitika,
- célok és programok,
- a teljesítménymutatók alakulása,
- a rendszer működésével kapcsolatos tapasztalatok, esetleges problémák,
- kívülről érkező – a szervezetre vonatkozó, közérdekű információk, vevői észlelések.

Az alkalmazottak minőségügyi vonatkozású kérdéseinek, problémáinak megválaszolása is belső kommunikációs feladat. A Magyar Gázszolgáltató Kft. minden **munkatársa** jobbító javaslatot tehet **minőségügyi vezető** felé, aki az ügyvezető igazgatóval egyeztet a javaslat megvalósíthatóságáról. Az **ügyvezető igazgató** döntéséről a **minőségügyi vezető** értesíti a javaslattevőt.

Az alkalmazottak által jelzett problémák kezelése a helyesbítő és megelőző tevékenységet szabályozó 8.5. fejezetben előírtak szerint történik.

5.6. Vezetőségi átvizsgálás

5.6.1. Általános követelmények

A minőségirányítási rendszer megfelelő hatékonyságú működésének biztosítása érdekében a Magyar Gázszolgáltató Kft. vezetősége évente legalább egy alkalommal vezetőségi átvizsgálás keretében tekinti át és értékeli a minőségirányítási rendszer működését.

A vezetőségi átvizsgálást a **minőségügyi vezető** hívja össze, egyeztetve az időpontot a résztvevőkkel.

Az értékelés résztvevői:

- ügyvezető igazgató
- minőségügyi vezető
- minőségirányítási megbízott
- koordinációs főmérnök
- üzemvezetők
- műszaki koordinátor

Rajtuk kívül az **ügyvezető igazgató** meghívhatja az előző vezetőségi átvizsgálás eredményeképpen feladatot kapott munkatársakat, vagy más, általa kijelölt személyeket is.

A vezetőségi átvizsgálás megtartását vezetői értekezlet formájában végezzük, az **ügyvezető igazgató** vezetésével.

5.6.2. A vezetőségi átvizsgálás kiinduló adatai

A vezetőségi átvizsgálás az alábbi témakörök esetében értékeli az aktuális teljesítést és a továbbfejlesztés lehetőségeit. Az egyes témák esetében a megnevezett felelősök döntés-előkészítő anyagot állítanak össze.

A vezetőségi átvizsgálás témakörei:

Témakör	Felelős
A minőségpolitika és a minőségcélok előző évi teljesülése	minőségirányítási megbízott/, minőségügyi vezető
Termékelőállítási folyamatok helyzete, teljesítménye, a fejlesztésekhez szükséges erőforrások	koordinációs főmérnök
Termékkel kapcsolatos vevői reklamációk és a belső ellenőrzés eredményei	műszaki koordinátor/ ügyvezető igazgató
Vevői visszajelzések és a vevői elégedettség elemzése	koordinációs főmérnök /minőségügyi vezető
Belső minőségügyi felülvizsgálatok eredményei, következő évi felülvizsgálatok tervezése	minőségügyi vezető
Helyesbítő és megelőző tevékenységek hatékonysága	minőségirányítási megbízott/ minőségügyi vezető
Jövőbeli minőségcélok meghatározása	ügyvezető igazgató/ minőségirányítási megbízott
A minőségirányítási rendszerben javasolt fejlesztések	minőségügyi vezető/ minőségirányítási megbízott

5.6.3. A vezetőségi átvizsgálás eredménye

A vezetőségi átvizsgálásokon az áttekintett témakörök alapján döntések születnek:

- a minőségirányítási rendszer szükséges módosításáról, továbbfejlesztéséről,
- a termékelőállítási folyamataink szükséges módosításáról és továbbfejlesztéséről,
- a továbbfejlesztéshez szükséges erőforrásokról és ezek megvalósításának tervezéséről,
- a szolgáltatásoknak a vevői követelményekkel kapcsolatos továbbfejlesztéséről,
- a minőségpolitika szükség szerinti módosításáról, jövőbeli minőségügyi célkitűzéseinkről.

A vezetőségi átvizsgálásról és az ott hozott határozatokról a **minőségügyi vezető jegyzőkönyvet** készít. A *jegyzőkönyv* foglalja össze a határozatok megvalósításához szükséges feladatokat, megadva a feladatok leírását, felelősét és határidejét. A *jegyzőkönyvet* az **ügyvezető igazgató** hagyja jóvá és az ott rögzített feladatokat elrendeli. A feladatok végrehajtása a **megnevezett felelősök**, azok ellenőrzése a **minőségügyi vezető** feladata.

6. GAZDÁLKODÁS AZ ERŐFORRÁSOKKAL

6.1. Gondoskodás az erőforrásokról

A Magyar Gázszolgáltató Kft. valamennyi, a szolgáltatás működéséhez szükséges erőforrást (tárgyi feltételeket, technikai eszközöket, módszereket, munkakörnyezetet és a személyi állományt) úgy választja meg, illetve alakítja ki, hogy

- minőségirányítási rendszerét hatékonyan működtethesse és továbbfejleszthesse,
- a megrendelőkkel kötött szerződéseit, illetve a megrendelők igényeit megfelelően és gazdaságosan teljesíthesse.

Az erőforrások biztosítása történhet saját forrásból, vagy szerződések alapján külső forrásból.

A forrásokkal kapcsolatos követelményeket, azok rendelkezésre állását és megfelelőségét rendszeresen ellenőrizzük a szerződések, a termelési folyamatok, az azokhoz kapcsolódó termékek, valamint a személyzet képzettségének vizsgálatával és/vagy minősítésével, valamint a minőségirányítási rendszer időszakos felülvizsgálatával.

6.2. Emberi erőforrások

A személyi állomány képesítési, képzési követelményeinek meghatározását, az alkalmazott képzési tevékenységeket az alábbiak szerint végezzük.

6.2.1. Képesítések nyilvántartása

A Magyar Gázszolgáltató Kft. minden munkatársával szemben alapvető követelmény, hogy ismerje a cég minőségcéljait, a rá vonatkozó minőségirányítási követelményeket, szabályokat, rendelkezzen a beosztásához szükséges szakmai ismeretekkel, végzettséggel, képességgel és készséggel.

A szervezet képzési politikája előtérbe helyezi, hogy a munkatársak a Minőségirányítási Kézikönyv mellékletében rögzített munkakör betöltésének feltételeivel és végzettséggel, illetve gyakorlattal rendelkezzenek. Az **ügyvezető igazgató** indokolt esetben - ahol arra külső kötelezés (jogszabály) nincs - eltérést engedélyezhet. Ezt külön feljegyzésben rögzíti, melyet az érintett munkatárs személyi anyagához csatolva őrzünk meg.

Amennyiben új munkakör jön létre, abban az esetben a követelményeket, alkalmazási kritériumokat az **ügyvezető igazgató** rögzíti az új pozícióra vonatkozóan.

A Magyar Gázszolgáltató Kft. munkatársainak meglévő képesítéseinek nyilvántartása **Képzetségi állapot nyilvántartás lapon** (mintáját lásd a Bizonylati albumban) az **adminisztrátor** (ELMIB ZRt.) feladata, melyet a dolgozó személyi anyagához csatol (bizonyítvány másolatokat, a végzettség igazolását)

6.2.2. Képzési igények, képzések tervezése

A képzési igény a **vezetők** és a **munkatársak** igénye alapján jelentkezhet, figyelembe véve a Minőségirányítási Kézikönyv mellékletében rögzített képesítési követelményeket, valamint a cég fejlesztési, stratégiai céljait is.

- Az **érintett munkatárs szóban** jelzi igényét a munkahelyi **vezetője** felé, aki azt mérlegeli, majd *feljegyzésben* rögzítve az ügyvezető igazgató felé továbbítja az igényt.
- Az **ügyvezető igazgató** által meghatározott képzettség megszerzését biztosító tanfolyam jellegű oktatási lehetőségekre a **koordinációs főmérnök/üzemvezető** ajánlatot kér be intézményektől. Az ajánlatok alapján az **ügyvezető igazgató** dönt a dolgozókkal egyeztetve a beiskolázásról, majd a *Képzési tervben* (mintáját lásd a Bizonylati albumban) az **adminisztrátor** rögzíti a jelentkezők nevét.
- A cég belső dokumentumaiban (pl. Minőségirányítási Kézikönyv) előírt ismétlődő oktatások szintén a *Képzési tervben* kerülnek rögzítésre.

A jelzett igények, belső előírások valamint az oktatási intézmények által felkínált lehetőségek alapján, minden évvégén a **koordinációs főmérnök** összeállítja a következő évi *Képzési tervet*, melyet az **ügyvezető igazgató** hagy jóvá. Az év közben felmerülő igények alapján az **adminisztrátor** folyamatosan kiegészíti a *Képzési tervet*, jóváhagyja az **ügyvezető igazgató**.

6.2.3. Új belépők felvétele

Új munkatárs felvétele esetén az **ügyvezető igazgató** megvizsgálja, hogy az új belépő rendelkezik-e az adott munkakör betöltéséhez a Minőségirányítási Kézikönyv mellékletében előírt képzettséggel, képességgel illetve gyakorlattal. A jelölt alkalmazásáról az **ügyvezető igazgató** dönt.

6.2.4. Új belépők és új munkakörbe kerülők képzése

Minden új belépő dolgozó a munkába állás előtt oktatásban részesül.

A **felettes vezető** végzi:

- a cég bemutatását,

- a minőségirányítási rendszerrel kapcsolatos követelmények oktatását
- az új belépő szakmai gyakorlati oktatását, a munkaterület és munkavégzés megismertetését,
- vagyoni védelmi ismeretek oktatását.

A **munka- és tűzvédelmi megbízott** végzi:

- tűzvédelmi ismeretek,
- munkavédelmi ismeretek
- környezetvédelmi ismeretek oktatását.

Az oktatások igazolására a *Belépők képzési jegyzőkönyve* (mintáját lásd a Bizonylati albumban) szolgál. Miután az új belépő dolgozó minden oktatáson részt vett, az oktatók által leigazolt *Belépők képzési jegyzőkönyvét* a **felettes vezető** átadja az **üzemi adminisztrátornak**.

Az adott területen végzendő szakmai feladatok elsajátítására 3 hónap próbaidőt biztosítunk a dolgozóknak. A **felettes vezető** gyakorlati teszt és/vagy szóbeli kérdés útján értékeli, hogy a dolgozó a próbaidő végén megfelelő készségekkel rendelkezik-e. Az eredményről a **felettes vezető** írásbeli feljegyzéssel tájékoztatja az **ügyvezető igazgatót**, aki dönt a dolgozó további munkaviszonyát illetően.

6.2.5. Külső szakmai és egyéb képzések

Az adott fejezet alá tartozó képzésfajták a következők lehetnek:

- Rendezvényen, konferencián való részvétel. Az adott képzést az **érintett dolgozó** jelentkezése és/vagy a **felettes vezető** javaslata alapján az **ügyvezető igazgató** hagyja jóvá.
- Egyéb szakmai tanfolyamok. A **munkatárs** az igényét a **felettes vezető** felé jelzi, aki ezt figyelembe veszi a képzések tervezése során (lásd a 6.2.2. fejezet), vagy a **koordinációs főmérnök** kiegészíti az új igénnyel a képzési tervet. A *Képzési terv* jóváhagyása után jelentkező igényeket az **ügyvezető igazgató** külön, tételenként jóváhagyja.

A tanfolyam elvégzésének igazolása a képesítést, illetve részvételt igazoló bizonylat (*oklevél, bizonyítvány, igazolás, jelenléti ív*) bemutatásával történik. A képzésben részt vett **munkatárs** a bizonylatot a **felettes vezetőjének** bemutatja, majd az **adminisztrátor/üzemi adminisztrátor** ennek másolatát a személyi anyagához csatolja.

6.2.6. Minőségirányítási ismeretek oktatása

Az aktuális minőségirányítási célkitűzésekről, az eredményekről, a minőségirányítási rendszerben történő változásokról szükség szerint, de évente legalább egyszer, a *Képzési tervben* feltüntetett időszakban a cég munkatársai számára oktatást kell tartani. Az oktatást az **ügyvezető igazgató** illetve a **minőségügyi vezető** tartja.

A képzés megszervezése a **minőségügyi vezető** feladata. A képzés megtörténtéről a **minőségügyi vezető** *Képzési jegyzőkönyvet* (mintáját lásd a Bizonylati albumban) készíti, valamint a végrehajtott képzés hatékonyságának ellenőrzését (pl. kérdőív vagy kérdezés útján) a *Képzési jegyzőkönyv* "Minősítés" rovatában igazolja.

Az **ügyvezető igazgató** szükség szerint elrendelheti a *Képzési tervben* feltüntetett időponttól eltérő oktatás megtartását is.

6.2.7. Egyéb belső képzések

Egyéb belső oktatást a *Képzési terv* alapján lehet tartani. A belső oktatásokat a **területileg illetékes vezetők** (lásd. 6.2.4. fejezet) tartják.

Az oktatás megtörténtét az oktatást **végző személy** a *Képzési jegyzőkönyvben* igazolja, valamint a végrehajtott oktatás hatékonyságának ellenőrzését (pl. kérdőív vagy kérdezés útján) a *Képzési jegyzőkönyv* minősítés rovatában igazolja. A *Képzési jegyzőkönyvet* a **minőségügyi vezető** részére továbbítja megőrzésre.

6.3. Infrastruktúra

A Magyar Gázszolgáltató Kft. a termék-előállítási folyamatok megfelelősége, a megrendelők elégedettsége érdekében biztosítja a jó minőségű termékhez, szolgáltatáshoz, munkavégzéshez szükséges:

- épületek, helyiségek, raktárak,
- berendezések, járművek,
- munkavégzéshez közvetlenül szükséges egyéb eszközök,
- kommunikációs háttér,
- munkavégzéshez szükséges megfelelő környezet rendelkezésre állását.

A tárgyi környezet iránti igények felmérését, a szükséges tárgyi feltételek azonosítását és biztosítását:

- új folyamatok és szolgáltatások esetén a minőségtervezés keretében,
- meglévő folyamatok esetén a vezetőségi átvizsgálások során végezzük.

A szükséges tárgyi környezet folyamatos biztosítása az **ügyvezető igazgató** feladata.

6.4. Munkakörnyezet

Munkatársaink számára a munkavégzéshez szükséges feltételeket a hatályos utasításokban foglaltak alapján biztosítjuk.

Kiemelt figyelmet fordítunk az alkalmazás munkavédelmi feltételeire, az általános és üzleti magatartási szabályok betartására.

A megfelelő munkakörnyezet kialakítása, illetve a szükséges változtatások felmérése és a szükségesek végrehajtásának elrendelése, valamint a végrehajtáshoz szükséges feltételek biztosítása az **ügyvezető igazgató** feladata.

7. A TERMÉK ELŐÁLLÍTÁSA

7.1. A termék előállítás megtervezése

Termék-előállítási (szolgáltatási) folyamatunk végrehajtásával kapcsolatos folyamatokat, azok kölcsönös kapcsolatát a 7.5. pontban határozzuk meg. Ezen folyamatunkat a vonatkozó jogszabályi, szabványi előírásoknak, valamint megrendelőink igényeinek megfelelően, szabályozott körülmények között hajtjuk végre. Ezért:

- a folyamatokat és módszereket, valamint a végrehajtáshoz szükséges képzettséget és gyakorlottságot olyan mértékig határozzuk meg, hogy biztosítsa a vonatkozó jogszabályi, szabványi előírások, valamint megrendelőink igényeinek kielégítését,
- meghatározzuk és biztosítjuk a folyamatok ellenőrzéséhez és figyelemmel kíséréséhez szükséges módszereket és eszközöket, információkat, kritériumokat,
- folyamatunk hatékony működésének és ellenőrzésének bizonyítására feljegyzéseket vezetünk (lásd 4.2.4. fejezet).

A folyamatok azonosítását és szabályozását minőségirányítási rendszerünk kiépítésével végeztük el. Amennyiben szükséges folyamataink megváltoztatása vagy új folyamatok szabályozása, akkor azt a fenti szabályozások és a minőségtervezés követelményeinek figyelembe vételével végezzük el és vezetjük be.

7.2. A vevővel kapcsolatos folyamatok

Megrendelőink részére biztosítjuk a korrekt és hatékony kapcsolattartást a megkeresések, igények fogadása, teljesítése során és az átadás után is a jelen Kézikönyv fejezeteiben szabályozottak szerint.

7.2.1. Megrendelői igények felmérése

Az **ELMIB ZRt.** szakemberei/szerződött vállalkozó/MAGÁZ szakemberei felméri, hogy a kiválasztott piaci szegmensekben milyen igényeket támasztanak a megrendelők szolgáltatásainkkal szemben, majd ezeket az információkat a MAGÁZ Kft. a termékei és szolgáltatásai fejlesztésére felhasználja, a rendelkezésére álló eszközöket az ügyfelek megelégedettségének növelésére fordítja.

Az **ELMIB ZRt. munkatársai** folyamatos marketing munkát végeznek annak érdekében, hogy a meglévő gázelosztói rendszereken a fogyasztói létszámot és gázforgalmat növeljék. Ennek

érdekében az érintett önkormányzatokkal tárgyalásokat folytatnak, valamint piackutatást végeznek.

7.2.2. A szolgáltatásra vonatkozó követelmények átvizsgálása

Igény/Igénybejelentés vonatkozhat:

- MAGÁZ által üzemeltetett elosztóvezetékkel ellátott településen/településrészen új fogyasztók bekapcsolására,
- MAGÁZ által üzemeltetett elosztóvezetékkel el nem látott települések/településrész/terület bekapcsolására/meglévő elosztórendszer üzemeltetésének átvételére,
- MAGÁZ által üzemeltetett elosztóvezetékkel ellátott fogyasztó teljesítmény bővítés-igényére.
- Célvezeték üzemeltetésének igénye

Az igénybejelentéskor a kijelölt munkatárs tisztázza a követelményeket, vizsgálja a szerződéskötés vagy megrendelés elfogadása előtt a teljesíthetőséget.

Azokban az esetekben, amikor a szerződéses, vagy rendelési követelmények megváltoznak, a kijelölt munkatárs a megrendelővel egyeztet a megoldást illetően.

7.2.2.1. MAGÁZ által üzemeltetett elosztóvezetékkel ellátott településen/településrészen új fogyasztók bekapcsolása,

A 20 m³/óra illetve az alatti teljesítmény igényű Ügyféltől írásban beérkezett igénybejelentéseket az illetékes üzemvezetőhöz kell továbbítani. Az üzemvezető vizsgálja az elosztói kapacitás rendelkezésre állását, a kivitelezés megvalósíthatóságának költségeit és határidejét. Ezek alapján az üzemvezető előkészíti a csatlakozási megállapodást és továbbítja a fogyasztóhoz.

20 m³/óra feletti teljesítmény igényű Ügyféltől beérkező írásbeli igénybejelentéseket a műszaki koordinátornak kell továbbítani. A **műszaki koordinátor** vizsgálja kapacitás-rendekezésre állását, megvalósíthatóságának költségeit és határidejét, előkészíti a csatlakozási megállapodást. A csatlakozási megállapodást az **ügyvezető igazgató** hagyja jóvá.

Szóbeli igényeket az **ELMIB Zrt. Ügyfélszolgálat**a fogadja, aki a beérkező igényeket az *Igénybejelentések füzetbe* rögzítik. A folyamat a továbbiakban megegyezik az írásbeli igénybejelentés fejezetben leírtakkal.

Az igénybejelentésnél, amennyiben a földgázellátás a Magyar Gázszolgáltató Kft. elosztói engedélyes üzemeltetésében lévő gázelosztó vezetékről megoldható, 20 m³/h alatti igény esetén az **üzemvezető**, 20 m³/h feletti igény esetén a **műszaki koordinátor** vizsgálja a teljesíthetőség, megvalósíthatóság feltételeit.

- igénybejelentés megfelel a vonatkozó jogszabályi előírásoknak (jelenleg 9/2009. (I.30) Korm. rend. (Vhr)
- ellátási/ajánlat adási kötelezettség fennállása,
- igényelt elosztó-vezetési kapacitás, rendelkezésre állása, (m³/h),
- a meglévő elosztóvezeték 100 m alatti vagy 100 m feletti egyszeri meghosszabbításáról van-e szó, (96/2005.(XI.4.) GKM rend. 4.§.)
- üzemelő gázelosztó vezetékhez kapcsolódó egy ingatlan gázellátását biztosító legfeljebb 500 m hosszúságú leágazás építéséről van-e szó (96/2005.(XI.4.) GKM rend. 4.§.)
- vállalási határidő tarthatósága.

A megvalósításhoz szükséges adatok egyeztetésekor a **műszaki koordinátor** felméri a gázigényt, vizsgálja van-e kijelölés az érintett településre vagy külterületi fogyasztási helyre. A megvalósításhoz szükséges adatokat – nem háztartási fogyasztó esetén Energiahordozó *igénybejelentő lapon* (mintáját lásd a Bizonylati albumban) vagy levélben kérjük a bejelentőtől. A háztartási fogyasztó esetén igénybejelentő lapot nem kell kitölteni.

Az **ügyvezető igazgató** döntése alapján *Tanulmánytervet és gazdaságossági számítást* kell készíteni. A *Tanulmányterv* készítését a **műszaki koordinátor**, a gazdaságossági számítás készítését a **gazdasági igazgató** (ELMIB ZRt.) koordinálja.

Amennyiben az igénybejelentő bekapcsolása idegen elosztói engedélyes gázelosztó vezeték hálózatán keresztül oldható meg, a **koordinációs főmérnök** az igénybejelentés illetve energiahordozó igénybejelentő adatai alapján a kapacitást és a megvalósítás költségeit, illetve határidejét az illetékes elosztói engedélyestől írásban kéri meg.

Az idegen elosztói engedélyes által megadott kapacitás igazolás beérkezése után tájékoztatja az igénybejelentőt.

7.2.2.2. MAGÁZ által üzemeltetett elosztóvezetékkel el nem látott települések/településrész/terület bekapcsolására/meglévő elosztórendszer üzemeltetésének átvétele/célvezeték/ egyéb gázfajták (biogázból származó gázok) szállítására alkalmas vezeték üzemeltetése

Földgázzal el nem látott település, településrész, külterületi fogyasztási hely földgázellátása/ más elosztói engedélyes által üzemeltetett (idegen tulajdonú) elosztórendszer üzemeltetésének átvétele, célvezeték, **egyéb gázfajták (biogázból származó gázok) szállítására alkalmas vezeték** üzemeltetési igénybejelentés esetén az igénybejelentés beérkezése után a **koordinációs főmérnök** felveszi a kapcsolatot a település önkormányzatával, külterületi ingatlan/elosztórendszer/célvezeték tulajdonosával és tájékoztatást ad az ellátás/üzemeltetés átvétel engedélyezési folyamatáról, a kötelezően megkötendő együttműködési/csatlakozási/adás-vételi/üzemeltetési megállapodás tartalmáról, a beruházás/üzemeltetés átadás-átvétel folyamatáról.

A célvezeték, **egyéb gázfajták (biogázból származó gázok) szállítására alkalmas vezeték** műszaki üzemeltetési jogáról, illetőleg az üzemeltető személyéről az illetékes Bányakapitányság a célvezeték, **egyéb gázfajták (biogázból származó gázok) szállítására alkalmas vezeték** használatbavételi engedélyezési eljárásának lefolytatása során dönt.

Az ügyvezető igazgató döntése alapján a műszaki koordinátor elkészíti, illetve elkészítteti a Tanulmánytervet/adás-vételi szerződést/üzemeltetési szerződést.

A földgázellátási *tanulmányterv* tartalmazza:

- előzményeket,
- lehetséges nyomvonal meghatározását,
- várható beruházási értéket,
- vezeték műszaki adatait,
- a műszaki megoldásokat,
- kapacitás igény meghatározását.
- szállítói és/vagy elosztói engedélyes nyilatkozatát az ellátáshoz szükséges kapacitásrendelkezésre állásáról
- kapacitás biztosítás várható költségét
- forrásnyilatkozatot

Az üzemeltetési szerződés tartalmazza:

- az üzemeltetett vezetékek és a működési terület leírását,
- az üzemeltetésre, karbantartásra, felújításra vonatkozó rendelkezéseket,
- az üzemzavar, a korlátozás és a válsághelyzet esetén követendő előírásokat,
- az üzemeltetéshez szükséges jogokra (szolgálat, vezeték-, bérleti, használati jog) vonatkozó rendelkezéseket, amely tartalmazza ezen jogok megszerzésének, ingatlan-nyilvántartási bejegyzésének és ellentételezésének szabályait,
- az üzemeltetett földgázrendszer vagyon- és felelősségbiztosítására vonatkozó rendelkezéseket,

- új felhasználói igények esetén a csatlakozás, az üzemeltetett rendszer fejlesztésére vonatkozó részletes szabályokat, különösen a fejlesztés, bővítés, bekapcsolás részletes műszaki és pénzügyi feltételeit, a tulajdonjog és költség megosztásra vonatkozó szabályokat, az ezzel kapcsolatos tulajdonosi, illetve az üzemeltetői jogokat és kötelezettségeket,
- a mérő és nyomásszabályozó tulajdonjogának rendezését,
- rendszerhasználati és csatlakozási díj megosztására, valamint fizetési feltételekre, elszámolásra és az ehhez szükséges adatszolgáltatási kötelezettségekre vonatkozó szabályokat.

Az elosztói kijelölést a Magyar Energia Hivataltól a 19/2009. (I.30.) Korm. rendelete Vhr 124.§.-130.§. szakaszaiban meghatározott formában és tartalommal kell kérni.

Az egyéb gázfajták (biogázból származó gázok) szállítására alkalmas vezetékek esetében MEH kijelölést nem kell kérni, mivel a termelt és szállítani kívánt biogáz nem felel meg a jogszabályokban előírt földgáz minőségi paramétereknek, ennek következtében a GET-ben meghatározott elosztóhálózatba, ill. célvezetékbe nem táplálható be.

A *gazdaságossági számítás* - melyet az ELMIB ZRt. készít - alapja az elkészült *tanulmányterv*, illetve a megvásárlásra kerülő vezeték dokumentumai, eladási ára. A gazdaságossági számítás a jogszabályban meghatározott adatokat tartalmazza.

Az egyéb gázfajták (biogázból származó gázok) szállítására alkalmas vezetékek esetében nem készül, mivel a MAGÁZ Kft. csak üzemeltetője lesz a megépítendő vezetéknek, a beruházást teljes egészében a vezeték építetője finanszírozza.

Az új települési, településrészi, külterületi fogyasztási hely, elosztóvezeték vezetékvásárlás, idegen tulajdonú elosztóvezeték üzemeltetés projekteket a betérjesztett adatok alapján a beruházási érték függvényében az Alapító/ügyvezető igazgató hagyja jóvá.

A Magyar Energia Hivatal határozattal jelöli ki az elosztói engedélyest.

Az egyéb gázfajták (biogázból származó gázok) szállítására alkalmas vezetékek esetében az elosztói engedélyest a területileg illetékes Bányakapitányság jelöli ki az üzemeltetési feltételek teljesülése esetén.

7.2.2.3. MAGÁZ által üzemeltetett elosztóvezetékkel ellátott fogyasztó teljesítmény bővítés-igényére.

A meglévő kommunális és ipari fogyasztó esetén további igény felmerülésekor **a műszaki koordinátor**, az Üzletszabályzat az aktuális igazgatói utasítás_és az **ügyvezető igazgató** eseti döntése szerint vizsgálja az igényelt plusz kapacitás rendelkezésre állását/bővítés lehetőségét,

meghatározza a csatlakozási díj mértékét, előkészíti az írásbeli tájékoztatót az igénybejelentő részére melyet az **ügyvezető igazgató** hagy jóvá. Az igénybejelentő a tájékoztatás alapján dönt és elfogadás esetén csatlakozási *megállapodást* (mintáját lásd Üzletszabályzat) köt a csatlakozási díj megfizetésére a Magyar Gázszolgáltató Kft -vel.

20 m³/h alatti fogyasztó esetén amennyiben a Magyar Gázszolgáltató Kft. rendelkezik a fogyasztási helyre érvényes elosztói és közüzemi szolgáltatói engedéllyel, az **üzemvezetők** kötik meg a *csatlakozási megállapodást*, minden más esetben a csatlakozási *megállapodást a műszaki koordinátor készíti elő és az ügyvezető igazgató* írja alá.

Az Egyetemes szolgáltatási/kereskedelmi szerződés megkötésére az illetékes egyetemes szolgáltatóval, gázkereskedővel kötött elosztási szerződésben rögzített szabályok szerint kerül sor, a belső szerelés műszaki felülvizsgálatát/nyomáspróbáját követően, az erről szóló bizonylatok (lásd bizonylati album) alapján.

7.2.3. Kapcsolattartás a megrendelőkkel

A megrendelőinkkel a kapcsolatot az **adminisztrátor, az üzemvezető és a műszaki koordinátor** tartja. A kapcsolattartás során biztosítjuk:

- a szolgáltatásainkkal kapcsolatos információkat,
- a vevői észrevételeket és reklamációkat rögzítjük és 8.2.1. fejezet szerint kezeljük,
- a megrendelőink elégedettségét elemezzük, ennek megfelelően folyamatainkat tökéletesítjük a 8.2.1. fejezet szerint.

7.3. Tervezés és fejlesztés

A Kézikönyv ezen, - 7.3. Tervezés és fejlesztés - fejezetétől az egyéb gázfajták (biogázból származó gázok) szállítására alkalmas vezetékek létesítésére vonatkozóan, mivel az építendő biogáz-vezeték paraméterei megegyeznek az elosztó-vezetéki paraméterekkel mind építés, üzemnyomás és üzemeltetés tekintetében ezért indokolt a szénhidrogén szállítóvezetéki 79/2005. (X.11.) GKM rendelettel szemben, a vezeték építési és üzemeltetési előírásaira, a gázelosztó vezetékre vonatkozó 80/2005. (X.11.) GKM rendeletben leírtak alkalmazása, melynek megfelel az MBFH által jóváhagyott Minőségirányítási rendszerünk.

Az egyéb gázfajták (biogázból származó gázok) szállítására alkalmas vezeték építését megelőzően minden alkalommal, egyedi felmentést kell kérni az engedélyezési eljárás során a területileg illetékes Bányakapitányságtól a 79/2005. (X.11.) GKM rendelettel közzétett biztonsági szabályzat, vonatkozó előírásai alól.

A jelen fejezetben leírt szabályzás az elosztói engedélyes tevékenységre vonatkozik.

7.3.1. A tervezés indítása, kiindulási adatok meghatározása

A műszaki tervezési folyamat indítására fogyasztói (megrendelői) megkeresés, alapítói, ügyvezető igazgatói, üzemvezetői döntés nyomán kerülhet sor, ahol az igények megfogalmazása és a kiindulási adatok rögzítése, *Tanulmánytervekben, gazdaságossági számításban* történik.

A műszaki tervezés indításának feltétele, hogy a Magyar Gázszolgáltató Kft. rendelkezzen a Magyar Energia Hivatalnak az ellátandó területre érvényes működési engedélyével.

A működési engedély új településekre, településrésze, külterületi fogyasztási helyre való kiterjesztéséről a Magyar Gázszolgáltató Kft. **Taggyűlése/ügyvezető igazgatója** dönt.

A Társaság működési engedélyének hatálya alá eső településeken, településrészekben, külterületi fogyasztási helyeken abban az esetben, ha nem áll fenn szolgáltatási kötelezettség (ipari, kereskedelmi, szolgáltató és mezőgazdasági fogyasztó), az **ügyvezető igazgató** dönt (a Csatlakozási megállapodás aláírásával) a műszaki tervezés indításáról.

A Társaság működési engedélyének hatálya alá eső településeken abban az esetben, ha fennáll a szolgáltatási kötelezettség (lakossági, kommunális fogyasztó), az **üzemvezető** dönt a műszaki tervezés indításáról.

A kiindulási adatok átvizsgálásakor figyelembe vesszük:

- a hatósági és jogszabályi előírásokat,
- a szerződésben rögzített követelményeket.

7.3.2. Műszaki tervezési folyamat megtervezése

100 m feletti elosztói vezeték, 500 m feletti leágazás létesítése esetén, olyan vállalkozót veszünk igénybe, pályáztatás útján, aki a kivitelezést és tervezést is elvégzi. A követelmények szerződésben vannak rögzítve. A tervezésre vonatkozó egyéb feltételek megegyeznek a későbbi szabályozással.

100 m alatti vezetékek, 500 m alatti leágazások **tervezése**

A létesítendő gázelosztó- célvezeték rendszerek műszaki-kiviteli *tervdokumentációinak* elkészítésére olyan külső tervezőt veszünk igénybe, aki szakterületre vonatkozó tervezői jogosultsággal rendelkezik. A tervező kiválasztása a 7.4. fejezet alapján történik.

A tervezővel kötött *tervezési szerződésben* rögzítjük a tervleadási határidőt.

A tervezés alatt a tervező és a Magyar Gázszolgáltató Kft. **műszaki koordinátora** egyeztetető megbeszéléseket tart szükség szerint, ahol *jegyzőkönyvben* rögzítik a pontosított tervezési adatokat. A *tervezői szerződésben* a tervekkel kapcsolatos követelményeket, a szükséges egyéb beszerzendő dokumentumokat rögzítjük.

7.3.3. Műszaki tervezés folyamata, eredménye

A tervdokumentáció készítésekor a tervezőnek az érvényben lévő jogszabályokat, szabályzatokat, szabványokat, a Magyar Gázszolgáltató Kft. vonatkozó Technológiai utasításait, a tervezői szerződésben foglaltakat figyelembe kell venni.

A *műszaki-kiviteli tervdokumentáció* tartalmi követelményeit meghatároztuk (mintáját lásd a Bizonylati albumban) és rögzítjük a tervezői szerződésben.

7.3.4 A tervezés átvizsgálása

A tervezőnek az elkészített *műszaki-kiviteli tervdokumentációt* át kell adnia a Magyar Gázszolgáltató Kft-nek. A tervet tervszűri vizsgálja át, melynek tagjai:

- a **műszaki koordinátor**,
- az **üzemvezető** vagy **koordinációs főmérnök** (Magyar Gázszolgáltató Kft.).

A terv-zsúrit **műszaki koordinátora** hívja össze. A tervzsúri a terv átvizsgálást *műszaki-kiviteli tervdokumentáció* tartalmi követelményei (lásd a Bizonylati album) és a tervezői szerződés alapján végzi.

Az átvizsgálás szempontjai:

- technológiák betartása (**műszaki koordinátor**),
- tűz-, munka-, és környezetvédelmi szabályzat betartása (**műszaki koordinátor**),
- jogszabályi, szabványi előírások betartását (**műszaki koordinátor**),
- műszaki megfelelőséget (**üzemvezető**)
- szerződésben foglalt egyéb előírások betartása (**műszaki koordinátor**)
- az építési jogosultság meglétének vizsgálata (**műszaki koordinátor**)
- érintett közmű üzemeltetők, szakhatóságok, útkezelők, területkezelők nyilatkozatának megléte (**műszaki koordinátor**)

A tervzsúri egyeztetését a **műszaki koordinátor** feladattól függően *jegyzőkönyvezi*.

A tervek megfelelősége esetén a **műszaki koordinátor gázszolgáltatói nyilatkozatot** készít, melyet a **koordinációs főmérnök** hagy jóvá és ad ki. Ezzel igazolja a tervek jóváhagyását. Amennyiben a tervek nem felelnek meg az elvárásoknak a **műszaki koordinátor** a tervzsúri *jegyzőkönyv* kíséretében visszaadja a tervezőnek átdolgozásra, vagy kiegészítésre. Az átdolgozások, kiegészítések megfelelőségét a tervzsúri azon tagjai minősítik akik a nem megfelelőséget észrevételezték.

7.3.5. A tervezés igazolása (verifikálás)

A *műszaki-kiviteli terv* készítése során a tervező (esetenként a megrendelő, szakhatóság) végzi az elkészült részek folyamatos összevetését a tervezés bemenő adataival.

Az igazoló ellenőrzésekről feljegyzéseket készítünk és őrzünk meg a Minőségirányítási Kézikönyv 4.2.4. fejezete szerint.

7.3.6. A tervezés jóváhagyása (validálás)

100 m alatti gázelosztó- célvezeték /500 m alatti leágazó vezeték esetén az elkészült *műszaki-kiviteli terv* jóváhagyásáért a *gázszolgáltatói nyilatkozatot* kiadó **koordinációs főmérnök** felelős. A jóváhagyott terveket pecséttel, dátummal, aláírással látja el a **műszaki koordinátor** és a **koordinációs főmérnök**.

A tervekhez az illetékes Bányakapitányság *létesítési engedélyét* 100 m feletti gázelosztó-célvezeték és 500 m feletti leágazás esetén be kell szerezni, mely ügyintézése a **műszaki koordinátor** feladata.

Bejelentés alapján létesíthető (100m alatti elosztóvezeték, 500m alatti leágazás) elosztóvezeték esetén a kivitelezés megkezdése előtt 8 nappal a területileg illetékes **üzemvezető (műszaki ellenőr)** bejelenti a munkák megkezdését az illetékes Bányakapitányságnak. A bejelentésnek tartalmaznia kell a 96/2005.(XI.4.) GKM rend. 4.§.(4).bek.-ben felsoroltakat.

7.3.7. A tervezés módosítása

A tervezés során a terveket a tervező folyamatosan aktuális állapotban tartja, a már igazoló ellenőrzésen vagy jóváhagyáson átesett verzióktól elkülönítve. A tervezési módosításokból adódó változásokat a terveken a tervezőnek át kell vezetni.

7.4. Beszerzés

Szabályozásunk kiterjed a szolgáltatásaink minőségét befolyásoló

- alvállalkozók, beszállítók kiválasztására, értékelésre, nyilvántartására és ezek felelősségi viszonyaira,
- szolgáltatások, anyagok, termékek beszerzésére,
- beérkező szolgáltatások, anyagok, termékek kezelésére.

7.4.1. A beszerzés folyamata

Magyar Gázszolgáltató Kft. a szolgáltatásai során gondoskodik arról, hogy a szolgáltatás teljesítéséhez igénybe vett beszerzések (termékek és szolgáltatások) megfeleljenek a megrendelésben, szerződésben rögzített követelményeknek, az alábbiak szerint:

7.4.1.1. Beszállítók kiválasztása és értékelése

Az új beszállítók felkutatásáról a Magyar Gázszolgáltató Kft. **ügyvezető igazgatója** dönt. Az új beszállítók felkutatása pályázatok kiírása a **műszaki koordinátor** feladata az ügyvezető döntése alapján.

A kiírt pályázatok:

- a beszállítandó anyag műszaki specifikációit,
- bizonylatolásra vonatkozó előírásokat,
- a beszállítandó anyag mennyiségét,
- határidőt

tartalmazzák.

A pályázatokat a Közbeszerzési Értesítőben (jogsabályban rögzített értékhatár elérése esetén) vagy célzott pályázati felhívás útján jelentetjük meg, illetve az általunk, korábbi beszállítói tapasztalatból megfelelőnek ítélt potenciális beszállítóknak közvetlenül megküldjük.

A beszállítói pályázatban a pályázónak minimálisan rögzíteni kell:

- a beszállítandó termék árát,
- a garanciális feltételeket,
- a szállítási határidőket,

A beszállítók elfogadási folyamata során az ügyvezető igazgató által összehívott értékelő team dönt az új beszállító elfogadásáról vagy elutasításáról.

A kiértékelő team tagjai:

- ügyvezető igazgató (Magyar Gázszolgáltató Kft.)
- műszaki koordinátor, koordinációs főmérnök vagy ELMIB ZRt. vezérigazgató (a beszerzendő terméktől, szolgáltatástól függően),

A kiértékelő team döntését *jegyzőkönyvben* rögzítjük.

A team döntése alapján kiválasztott beszállítóval a Magyar Gázszolgáltató Kft. szerződést köt.

A beszállító elfogadása esetén a **műszaki koordinátor** megnyitja az új beszállító *beszállító/alvállalkozó nyilvántartási lapját*. A beszállítókról nyilvántartást vezetünk.

A beszállítók folyamatos felügyelete érdekében, minden elfogadott beszállító esetében, a **műszaki koordinátor** az adott beszállító *beszállító/alvállalkozó nyilvántartási lapján* feljegyzi a beszállítóval kapcsolatos esetleges teljesítési problémákat, a beszállított anyag átvételi tapasztalatai és az anyag felhasználóinak tájékoztatása alapján.

A beszállítók értékelésének előkészítését, egy adott időszak teljesítéseinek pontozással való értékelését a **műszaki koordinátor**, jóváhagyását az **ügyvezető igazgató** a *beszállító értékelő lapján* (mintáját lásd a Bizonylati albumban) végzi. Értékelési időszak alatt a beszállítói szerződésben rögzített beszállítás időtartamát, illetve, ha ez egy évnél hosszabb, akkor **egy éves időszakot** értünk.

A *beszállító értékelő lap* eredményeit az adott beszállító következő pályázatának elbírálásakor az *értékelő team* figyelembe veszi.

7.4.1.2. Az alvállalkozók kiválasztása és értékelése

A minőséget befolyásoló szolgáltatásokat nyújtó alvállalkozókat a **műszaki koordinátor** által kiírt pályázatok során kutatjuk fel.

A pályázatok tartalmazzák:

- a szolgáltatási tevékenység megnevezését,
- határidejét (ha értelmezhető),
- az alvállalkozó szakmai kompetenciáját (műszaki, technikai, személyi háttér),
- referenciák,
- ajánlati ár.

Alvállalkozót az alábbi szolgáltatási területekre veszünk igénybe (**felelőse**):

- tanulmányterv készítés (**műszaki koordinátor**),
- tervezés (**műszaki koordinátor, üzemvezetők, koordinációs főmérnök**),
- kivitelezés (**műszaki koordinátor, üzemvezetők**),
- munka-, tűz-, és környezetvédelmi szakértés (**műszaki koordinátor**),
- mérőeszköz kalibrálás (**műszaki koordinátor**)
- elosztóvezeték és tartozékainak hibaelhárítása (**műszaki koordinátor**),
- elosztóvezeték és tartozékainak karbantartása (**műszaki koordinátor**),
- minőségirányítási szakértő (**műszaki koordinátor**),
- őrzés-védelem (**ELMIB Zrt.**),
- hírközlés (**ELMIB Zrt.**),
- információtechnika (Internet) (**ELMIB Zrt.**).

Az alvállalkozó kiválasztása az ügyvezető igazgató által összehívott értékelő team feladata.

Az értékelő team tagjai:

- ügyvezető igazgató (Magyar Gázszolgáltató Kft.)
- gazdasági igazgató vagy vezérigazgató (ELMIB Zrt.), vagy a **koordinációs főmérnök**
- **műszaki koordinátor** (Magyar Gázszolgáltató Kft.),

A pályázat elbírálását a team tagjai közül legalább 2 fő végzi.

Az elbírálás során figyelembe vesszük a pályázati kiírásban rögzítetteknek való megfelelést.

Az értékelő team az alvállalkozó kiválasztásának eredményét *jegyzőkönyvben* rögzíti.

A pályázat nyertesével a Magyar Gázszolgáltató nevében az **ügyvezető igazgató** szerződést köt a Kft. jogi képviselőjének előzetes véleményezésével.

Az elfogadási folyamat megfelelő eredménye esetén a **műszaki koordinátor** megnyitja az adott *beszállító/alvállalkozó nyilvántartási lapját* és ezen az elfogadással kapcsolatos döntést rögzíti.

A tervező, kivitelező alvállalkozók folyamatos értékelése esetében a szerződés teljesítésének ellenőrzésével megbízott kapcsolattartó személy (**üzemvezető**), míg a többi alvállalkozó esetében a **műszaki koordinátor** teljesítésükkel kapcsolatos problémákról a *beszállító/alvállalkozó nyilvántartási lapon* feljegyzést vezet. A kivitelezéssel kapcsolatos problémák rögzítésének elsődleges helye az Építési napló, majd innen átvezetésre kerülnek a *beszállító/alvállalkozó nyilvántartási lapra*.

Az alvállalkozók értékelését legalább évente egyszer el kell végezni. Az értékelést a **műszaki koordinátor** az *alvállalkozó éves értékelési lapja* (mintáját lásd a Bizonyalti albumban) alapján végzi, és az ügyvezető igazgató jóváhagyja.

Nagyobb vagy ismétlődő problémák esetén az értékelést végzők, a meghatározott teljesítési időszakon kívüli értékelést kezdeményezhetnek. A rendkívüli értékelést az **ügyvezető igazgató** rendeli el.

Az értékelés eredményeinek feljegyzése és megőrzése a **műszaki koordinátor** feladata.

7.4.2. Beszerzési adatok, beszerzés szabályozása

Azon beszállítókkal, alvállalkozókkal, akiket az értékelő team a kiírt pályázatok elbírálása során kiválasztott a Magyar Gázszolgáltató Kft. írásbeli szerződést köt.

A *szerződések* minimális tartalma anyag beszerzések esetén:

- az anyag megnevezése, műszaki, minőségi bizonylatolási követelményei,
- az igényelt mennyiség,
- ár és fizetési feltételek,
- szállítási határidő.

A koordinációs főmérnök vagy az üzemvezetők előterjesztése alapján 500.000 Ft. erejéig az **ügyvezető igazgató** saját hatáskörben dönthet a beszerzésről. Az értékhatár alatti beszerzések esetében a műszaki koordinátor megpályáztatja a beszállítókat az ügyvezető igazgató jóváhagyásával. A pályázat kiértékelése után az ügyvezető igazgató aláírásával elrendeli a beszerzést.

Az éves előre tervezhető beruházásokat a beruházási terv keretén belül gyűjtjük össze, melyet az igazgatóság hagy jóvá. A beruházási tervben meghatározott és jóváhagyott ütemtervnek

megfelelően kerülnek megrendelésre a beszerzendő dolgok az ügyvezető igazgató jóváhagyásával valamint igazolásával.

A beszerzésről az ELMIB ZRt. tájékoztatást kap, a beszerzést követően az üzemi adminisztrátorok rögzítik azt, az SAP-ban.

Ha szükséges a beszerzett terméknek az alvállalkozó telephelyén történő ellenőrzése, a beszerzési dokumentumokban részletezni kell az ellenőrzésre vonatkozó megegyezést.

Ha a vevő kéri, hogy a beszerzett terméket az alvállalkozó telephelyén ellenőrizhesse, akkor ezt a beszerzési dokumentumokban jelezni kell és jóvá kell hagyatni az alvállalkozóval.

A szerződésekben rögzített anyagok „lehívására” a jogosultságot a beszállítóval kötött szerződésben kell rögzíteni.

A *szerződések* minimális tartalma kivitelező alvállalkozók esetén:

- a kivitelezés költsége,
- a gázelosztó- célvezetékrendszer kivitelezési helye,
- az anyagok beszerzésének, minőségi ellenőrzésének rendje,
- az anyagok azonosítására, nyomon-követhetőségére vonatkozó előírások
- a műszaki ellenőrzéssel megbízott személy megnevezése,
- a kivitelezés határideje,
- a kivitelezés alatti felelőségek (beépítésre kerülő az anyagok lehívása, átvétele a beszállítótól, az anyagok helyszínre szállítása, az anyagok mennyiségi és minőségi átvétele, minőség tanúsítványok megléte, a nem-megfelelő termékek jelölése, a gépek munkaidőn túli tárolásának biztosítása, a munka-, tűz-, környezetvédelemi előírások betartása, adott munkavégzésre megfelelő képesítéssel, jogosítvánnyal rendelkező munkatársak biztosítása pl. hegesztők esetében),
- hivatkozás a Magyar Gázszolgáltató Kft. azon technológiai utasításaira (elosztóvezeték kivitelezésére szerződött vállalkozó esetén: TU 1, TU 4, TU 5, TU 6, üzemzavar elhárításra szerződött vállalkozó esetén a felsoroltakon túl: TU 2, TU 3, TU 8 valamint jelen Minőségirányítási Kézikönyv azon fejezeteinek (7.5.1.1-től 7.5.1.4.-ig) betartására, melyek a kivitelezési munkák folyamatát, technológiáját és dokumentálását tartalmazzák,
- kötelezés a vonatkozó technológiai utasítások, minőségirányítási folyamatok betartására, valamint a technológiák, és a Minőségirányítási Kézikönyv hivatkozott fejezeteinek munkaterületen tartására.

7.4.3. A beszerzett termék igazolása

7.4.3.1. Anyagok bevételezése

Gázelosztó- célvezeték kivitelezése esetén az anyagok átvételéért, raktározásáért, a felhasználás során az előírások betartásáért a **kivitelező** a felelős. A tárolási előírásokat a Technológiai Utasítások, gyártóműi utasítások rögzítik.

A vállalkozó minden beérkezett termék azonosítását, mennyiségi és minőségi átvételét köteles elvégezni.

Amennyiben a Magyar Gázszolgáltató Kft. a közvetlen megrendelő, abban az esetben a **műszaki koordinátor** értesíti az **átvevőt** (pl. üzemvezető), szóban közli az átvétel során vizsgálandó követelményeket. Az **átvevő** ezek figyelembe vételével veszi át az anyagot, terméket. Az átvétel eredményét, az esetleges nem-megfelelőséget az átvétel alapjául szolgáló bizonylaton (pl. szállítólevél, számla) leigazolja. A raktározásra kerülő termékeket az **üzemvezető** vagy az általa **megbízott személy** veszi nyilvántartásba.

Az átvétel során ellenőriznie kell:

- az anyagok épségét,
- az anyagok jelölését, azonosítását,
- a beszállított mennyiség azonosságát a szállítólevéllel,
- minőségi tanúsítvány meglétét.

Az átvétel ellenőrzését *szállítólevélen/számlán* dokumentálja az átvételt végző **kivitelező** alvállalkozó, illetve az átvételt végző **munkatárs**, melyet továbbít az illetékes **üzemvezetőnek**.

A szállított termék (földgáz) jogi átvétele a szállítóvezeték kiadási pontján, illetve idegen elosztói engedélyes elosztóvezetéke kiadási pontján valósul meg.

A földgáz minőségi és mennyiségi ellenőrzése utólag, napi rendszerességgel, a MAGÁZ Kft. műszaki koordinátora által végzett allokálása során valósul meg (vonatkozó vezérigazgatói utasítás szerint).

A termék mennyiségének és minőségének mérésére OMH hiteles mérőműszerekkel történik. A szállított (átvett) földgáz mennyiségének és minőségének folyamatos figyelemmel kísérése, a beérkező adatok archiválása a **MAGÁZ Kft. műszaki koordinátorának** a feladata.

- beruházót,
- érintett útkezelőket,
- kivitelezőt,
- üzemeltetőt (Szolgáltató Üzem üzemvezetője)
- érintett közműveket üzemeltetőket,
- érintett szakhatóságokat.

A kivitelezés megkezdését a **műszaki ellenőr** a Magyar Gázszolgáltató Kft. nevében a kezdés tervezett időpontja előtt 8 nappal *levélben* bejelenti a területileg illetékes Bányakapitányságnak, melynek során megadja az alábbi adatokat:

- létesítési engedély száma,
- vezeték nyomásfokozata, mérete
- munkakezdés ideje,
- kivitelező cég megnevezése,
- a kivitelező felelős műszaki vezetőjének neve, névjegyzéki száma.

A kivitelezőnek *Építési naplót* kell vezetni, melyet köteles a **műszaki ellenőrnek** átadni a szükséges bejegyzések megtételére. Az alvállalkozó munkájával kapcsolatos utasításokat, döntéseket szintén az *Építési naplóba* dokumentálja a **műszaki ellenőr**.

A munkaterület átadás-átvételét követően a kivitelező a felelős a szerződésben rögzítettek betartásáért (lásd 7.4.2. fejezet).

A kivitelezőnek a gázelosztó- célvezeték részét képező anyagok esetén azok minőségtanúsítványának rendelkezésre állását biztosítani kell. Ezek az alábbi anyagok:

- PE csövek, idomok,
- acélcsövek, idomok,
- PE -acél összekötő idomok
- Elzáró-szerelvények
- nyomásszabályozó, mérőeszközök,
- villámvédelmi anyagok,
- aktív korrózióvédelmi rendszer anyagai,
- távellenőrzés elemei,
- szigetelő anyagok,
- útágyazat, útburkolat anyagai.

A bányafelügyelet építésügyi hatósági engedélyétől és az ahhoz tartozó műszaki tervdokumentációtól - az alább felsoroltak kivételével – csak újabb jogerős és végrehajtható határozata (az engedély módosítása) alapján szabad eltérni:

Nem kell az engedély módosítását kérni abban az esetben, ha a módosítás

- nem változtatja meg a létesítmény rendeltetési célra való alkalmasságát, biztonsági szintjét kedvezőtlenül nem befolyásolja,
- nem változtatja meg a létesítmény befogadó vagy teljesítő képességét, geometriai paramétereit,
- nyomvonalas létesítmény esetén a nyomvonal úgy változik, hogy a változás következtében nem válik szükségessé új ügyfél, szakhatóság, közmű üzemeltető bevonása, valamint nem változtat a biztonsági övezet mértékén.

A technológiai szerelést a TU1, TU2, TU4, TU5, TU6, TU7, TU8 technológiai utasítások, Munka-, tűz- és környezetvédelmi utasítások alapján kell elvégeznie a kivitelezőnek.

A **műszaki ellenőr** kivitelezés ideje alatt szükség szerinti rendszerességgel, de legalább 8 naponta ellenőrzéseket végez.

A **műszaki ellenőr** ellenőrzi az engedélyes műszak tervdokumentációnak való megfelelést az alábbiak szerint:

- a technológiai előírások betartását,
- a beszerzett anyagok tárolását, sérülésmentességét,
- a személyi és tárgyi feltételek meglétét,
- a munka-, tűz-, környezetvédelemi előírások betartásáért
- a hegesztési naplót,
- hegesztést végzők minősítési bizonyítványának érvényességét,
- berendezések, gépek munka-, és biztonságtechnikai megfelelését,
- a védőtávolságok meglétét, kialakítását,
- közműkeresztezesek kialakítását,
- földmunka megfelelését.

Az ellenőrzések eredményét az *Építési naplóba* dokumentálja.

Műszaki felülvizsgálat (100 m feletti elosztó- célvezeték, 500 m feletti leágazó)

A műszaki felülvizsgálati eljárás lebonyolításáért, megszervezéséért, a nyomáspróba lefolytatásáért a **műszaki ellenőr** a felelős.

Műszaki felülvizsgálat

Az elkészült vezetékszakaszon a vezeték takarását megelőzően - lehetőség szerint a nyomáspróbával együtt - műszaki felülvizsgálatot kell tartani, amelynek időpontját az illetékes bányakapitányságnak a felülvizsgálat előtt legalább 8 nappal be kell jelenteni.

A **kivitelező írásban** bejelenti a **műszaki ellenőrnek** a műszaki felülvizsgálat tervezett időpontját, aki azt megelőző 8 nappal korábban meghívót (mintáját lásd a Bizonylati albumban) küld az alábbiaknak:

- építető,
- kivitelező,
- Bányakapitányság (bejelentőt is kap),
- érintett közművek üzemeltetői.
- érintett szakhatóságok,
- kijelölt elosztói engedélyes

. A műszaki felülvizsgálatra a **kivitelezőnek** a következő dokumentumokat kell biztosítania:

- a létesítési engedélydokumentáció vagy az engedélyezett kiviteli terv,
- a beépített termékek és anyagok megfelelőségét igazoló dokumentumok,
- az építési napló,
- a hegesztési dokumentáció,
- a geodéziai bemérés jegyzőkönyve, a megvalósulási terv,
- a jóváhagyott tervtől való eltérések felsorolása és engedélyei,
- a vezeték tisztaságára vonatkozó kivitelezői nyilatkozat.

A szemlén az illetékesek ellenőrzik, hogy a vezeték építése, szerelése az engedélyezett tervdokumentáció szerint, a vonatkozó előírások betartásával történt-e.

- a munkaárok ágyazatát,
- közműkeresztezések kialakítása vagy a közmű-üzemeltetők nyilatkozatát a betemethetőségéről,
- a szabványban előírt védőtávolságok betartását,
- a hegesztési varratok jelölését,
- fektetési mélységet,

- a beépített anyagok azonosíthatóságát,
- a kivitelező által kötelezően biztosítandó dokumentumokat.

A meghívottak a *műszaki felülvizsgálati jegyzőkönyvben* (mintáját lásd a Bizonylati album) nyilatkoznak az észrevételekről.

A munkaárok betemethető, ha a megjelentek ez ellen nem emeltek kifogást, illetve írásban erről nyilatkoznak. Amennyiben a nyomáspróba nem bonyolítható le a nyíltárkos műszaki felülvizsgálattal egy időben, abban az esetben a munkaárok betemethető azzal a kitételrel, hogy a hegesztési varratokat szabadon kell hagyni.

Az érintettek előzetes egyetértésével a *műszaki felülvizsgálatot* a vezeték betakarását követően is el lehet végezni.

Amennyiben a szemle során nem-megfelelőséget tárt fel a bizottság, ezek megszüntetése a kivitelező feladata. A feltárt hiányosságokat a *műszaki felülvizsgálati jegyzőkönyvbe* kell rögzíteni. A hiba jellegétől függően dokumentálni kell a visszaellenőrzés felelősét, határidejét, illetve az új szemle időpontját. A visszaellenőrzés, új szemle eredményét rögzíteni kell.

Nyomáspróba

Előkészítés

Az elosztóvezetéken, célvezetéken a nyomáspróbát a **kivitelező** végzi el, és arra köteles a tervezett időpont előtt 8 nappal írásban meghívni a területileg illetékes **bányakapitányságot**, az **építtetőt** és az **üzemeltetőt**.

Az elkészült és kellően rögzített gázelosztó- célvezetéken a vezeték takarását megelőzően szilárdsági és tömörségi nyomáspróbát kell tartani. A nyomáspróbák végrehajtása terv vagy technológiai utasítás alapján történhet. A tervet vagy technológiai utasítást lehetőleg a vonatkozó szabványok előírásainak figyelembevételével kell elkészíteni.

A nyomáspróba megkezdése előtt a vezeték az üzemeltetés feltételeinek megfelelően kitisztított, az üzemeltetési állapotnak megfelelő helyzetben, elmozdulás ellen rögzített legyen úgy, hogy a nyomáspróbák során elvégzendő vizsgálatok végrehajtását a rögzítés ne akadályozza. A nyomáspróba végrehajtója köteles minden olyan intézkedést megtenni, ami biztosítja a nyomáspróba biztonságos, az életet, vagyont, egészséget és a környezetet nem veszélyeztető végrehajtását.

A nyomáspróbát a 80/2005.(X.11.) GKM rendelet VII. fejezet 2. pontjában leírtak alapján kell elvégezni.

A nyomáspróba alatt a gázelosztó- célvezetéken és biztonsági övezetében a vizsgálatokon kívül más munkavégzés nem folytatható. A nyomáspróbát végrehajtó köteles gondoskodni arról, hogy a nyomáspróba időtartama alatt a gázelosztó- célvezeték biztonsági övezetén belülre az oda beosztottakon kívül más személyek ne léphessenek be.

A nyomáspróbát úgy kell végrehajtani, hogy a nyomáspróba 5%-kal növelt nyomásértékénél nagyobb nyomás a vizsgálat alá vont rendszerben ne keletkezessen.

A nyomáspróba során használt mérőműszerek kalibráltak legyenek.

A nyomáspróba alá vetett gázelosztó- célvezetékbe a nyomásfeladási pont közelébe megfelelő méréshatárú és pontossági osztályú nyomás, és a cső belső, illetve külső hőmérsékletét jelző műszert kell beépíteni. A nyomáspróba során a barometrikus nyomást is mérni kell.

Amennyiben a sikeres nyomáspróba után a gázelosztó- célvezeték hat hónapon belül nem kerül üzembe helyezésre, a használatba vétel előtt a tömörségi nyomáspróbát meg kell ismételni.

A nyomáspróba műszerek hitelességét igazoló bizonylatot a nyomáspróba helyszínén rendelkezésre kell bocsátani. A mérőműszerek azonosítási számát, tulajdonosát a *nyomáspróba jegyzőkönyvön* (mintáját lásd a Bizonylati albumban) fel kell tüntetni.

Érvénytelen, lejárt hitelesítésű mérőműszerrel nyomáspróbát nem lehet végezni.

A nyomáspróba során keletkező *regisztrátumokat* az **üzemeltető képviselője** a dátummal és aláírásával látja el.

A nyomáspróba minősítéséhez szükséges számítások elvégzése, a *nyomáspróba jegyzőkönyv* elkészítése a **kivitelező**, az ellenőrzés az **üzemeltető képviselőjének** feladata.

Amennyiben a gázvezeték tömörsége nem-megfelelő, abban az esetben a hiba felkutatását és annak megszüntetését követően a nyomáspróbát meg kell ismételni. A hiba okát, javításának módját, valamint az ismételt nyomáspróba időpontját az *Építési naplóban* rögzíti a kivitelező.

Végellenőrzés

A megépített gázelosztó- célvezetéken ellenőrzést kell tartani, amelynek alapján a gázelosztó- célvezeték műszaki-biztonsági szempontból történő minősítése az **üzemeltető képviselőjének** joga és kötelessége.

A végellenőrzés akkor lehet sikeres, ha a műszaki felülvizsgálat és a nyomáspróba során tett intézkedéseket teljesítették, a csővezeték takarása megtörtént, a felszint helyreállították, és a jelzéseket és jelöléseket elhelyezték, és a megvalósulási dokumentációrendelkezésre áll.

A korrózióvédelem, a gázelosztó- célvezeték technológiai tartozékai, a biztonsági berendezései, az üzemeltetéshez szükséges jelző, biztonságtechnikai és energetikai rendszerei megfelelőségét mérésekkel, illetve működési próbával kell ellenőrizni és dokumentálni.

A működési próbát a **kivitelező** felelős műszaki vezetőjének irányításával és az **üzemeltető képviselőjének** jelenlétében az engedélyezett terv alapján kell végezni, és eredményéről jegyzőkönyvet kell készíteni.

Sikertelen működési próba esetén a jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell a hiba okát és megszüntetésének módját, valamint a próba megismétlésének időpontját

Nyilvántartás

Az építés során a gázelosztó- célvezetékéről megvalósulási dokumentációt kell készíteni. A megvalósulási tervdokumentációt a **kivitelezőnek** kell elkészítenie vagy elkészíttetnie. A bemérési térkép munkarészeit a kivitelező köteles a vonatkozó jogszabályok és az **elosztói engedélyes** előírásai szerint elkészíteni.

A geodéziai bemérést az **elosztói engedélyes** minőségirányítási rendszere szerint **megfelelőnek minősített szervezettel** (szakemberrel) kell elvégeztetni.

Az alapadatoknak (megvalósulási terv, geodéziai bemérés adatai) lehetőleg olyanak kell lenniük, hogy a nyilvántartási (térinformatikai) rendszerbe beilleszthetők legyenek.

Az **elosztói engedélyesnek** a gázelosztó- célvezeték adatait a szakági nyilvántartási helyszínrajzon (térképen) az üzembe helyezéstől számított 30 napon belül fel kell tüntetnie.

A megépült gázelosztó- célvezeték nyomvonalát és a biztonsági övezetet tartalmazó geodéziai bemérést a **település jegyzőjének** az **üzemeltető képviselője** adja át.

Használatbavételi eljárás (100 m feletti elosztó- célvezeték, 500m feletti leágazó)

A sikeres végellenőrzést követően a **műszaki ellenőr** ellenőrzi az eljárások jegyzőkönyveit, a szükséges dokumentációkat, bizonylatok meglétét, azok megfelelőségét, majd meghatározza használatbavételi eljárás időpontját. **A még befejezetlen létesítmény rendeltetésszerű és biztonságos használatra önállóan alkalmas részére ideiglenes használatbavételi engedély adható, ilyen esetben a végleges használatbavételi engedély csak a létesítmény teljes befejezése után adható ki.** A használatbavételi eljárás időpontjáról értesítést küld a **műszaki ellenőr** a beruházónak, az üzemeltetőnek, a kivitelezőnek, azoknak az érintett közmű

üzemeltetőknek, szakhatóságoknak, akik a hozzájárulásukat a használatbavételi eljáráson való részvételükhöz kötötték. A használatbavételi eljárás során a **koordinációs főmérnök** vizsgálja a megvalósulási dokumentációt (pl.: *műszaki felülvizsgálati jegyzőkönyv, nyomáspróba jegyzőkönyv*). A használatbavételi eljárás során ellenőrzésre kerül a nem megfelelőségek megszüntetése, azok dokumentálása. A megállapításokat *használatbavételi jegyzőkönyvben* (mintáját lásd Bizonylati albumban) kell rögzíteni.

Amennyiben a megküldött dokumentáció megfelel a vonatkozó jogszabályoknak (96/2005. (XI.4.) GKM rend. 23.§.), előírásoknak a **koordinációs főmérnök** kiadja a *használatbavételi engedélyt* (mintáját lásd Bizonylati albumban)

100 m alatti gázelosztó-cél-, 500m alatti leágazó vezeték, kivitelezése, műszaki felülvizsgálata, használatbavételi eljárása

Kivitelezés

A gázelosztó- célvezeték kivitelezését a Magyar Gázszolgáltató Kft. **üzemvezetője** vagy megbízott alvállalkozó felügyeli, aki kivitelezés ideje alatt a cég **műszaki ellenőre**. A kivitelezés megkezdését 8 nappal korábban bejelenti a **műszaki ellenőr** a :

- beruházónak,
- érintett útkezelőnek,
- kivitelezőnek,
- üzemeltetőnek,
- érintett közműveket üzemeltetőknak,
- érintett szakhatóságoknak,
- Bányakapitányságnak.

A bejelentésnek tartalmaznia kell:

- az építető megnevezését (nevét), székhelyét (címét), aláírását,
- a létesítmény helyét, rendeltetését,
- az építési tevékenység megnevezését.

A kivitelezőnek *Építési naplót* kell vezetni, melyet köteles a **műszaki ellenőrnek** átadni a szükséges bejegyzések megtételére. Az alvállalkozó munkájával kapcsolatos utasításokat, döntéseket szintén az *Építési naplóba* dokumentálja a **műszaki ellenőr**.

A kivitelezőnek a gázelosztó- célvezeték részét képező anyagok esetén azok minőségtanúsítványának rendelkezésre állását biztosítania kell. Ezek az alábbi anyagok:

- PE csövek, idomok,

- acélcsövek, idomok,
- PE -acél összekötő idomok
- Elzáró-szerelvények
- nyomásszabályozó, mérőeszközök,
- villámvédelmi anyagok,
- aktív korrózióvédelmi rendszer anyagai,
- távellenőrzés elemei,
- szigetelő anyagok,
- útágyazat, útburkolat anyagai.

Az **elosztói engedélyes** engedélyétől (*gázszolgáltatói nyilatkozat*) és az ahhoz tartozó műszaki tervdokumentációtól - az alább felsoroltak kivételével – csak a *gázszolgáltatói nyilatkozat* módosítása alapján szabad eltérni:

Nem kell az engedély módosítását kérni abban az esetben, ha a módosítás

- nem változtatja meg a létesítmény rendeltetési célra való alkalmasságát, biztonsági szintjét kedvezőtlenül nem befolyásolja,
- nem változtatja meg a létesítmény befogadó vagy teljesítő képességét, geometriai paramétereit,
- nyomvonalas létesítmény esetén a nyomvonal úgy változik, hogy a változás következtében nem válik szükségessé új ügyfél, szakhatóság, közmű üzemeltető bevonása, valamint nem változtat a biztonsági övezet mértékén.

A **műszaki ellenőr** kivitelezés ideje alatt tett ellenőrzésének eredményét az *Építési naplóban* dokumentálja.

Használatbavételi eljárás

A műszaki felülvizsgálati eljárás lebonyolításáért, megszervezéséért, a nyomáspróba lefolytatásáért a **műszaki ellenőr** a felelős.

A műszaki felülvizsgálat, a nyomáspróba, a végellenőrzés, a használatbavételi engedélyezés egy eljárásban lebonyolítható, melyen jelen van:

- a műszaki ellenőr,
- kivitelező.

Az eljárásig a kivitelezőnek össze kell állítani a geodéziai bemérésekkel a megvalósulási dokumentációt, be kell szerezni a:

- beruházó,
- üzemeltető,
- kivitelező,
- közútkezelő,
- önkormányzat.
- érintett szakhatóságok
- érintett közmű-üzemeltetők

hozzájáruló nyilatkozatait, mely a *Minősítő jegyzőkönyv* (mintáját lásd a Bizonylati albumban) mellékletét képezi.

A használatbevételhez a **koordinációs főmérnök** a *Minősítő jegyzőkönyvben* járul hozzá.

A műszaki ellenőr megküldi az utólag épült gázelosztó- célvezeték helyszínrajzát az összközmű térkép kezelésével megbízott önkormányzatnak és gondoskodik arról, hogy a *műszaki dokumentáció* az alapidokumentációval együttesen kerüljön irattározásra.

Üzembe-helyezés, Üzemeltetés

Üzembe helyezés

Üzembe helyezni a használatbavételi engedéllyel rendelkező gázelosztó- célvezetéket lehet.

A **gázelosztó- célvezeték üzembe helyezéséről** az üzemvezető értesítést küld az eljárásban résztvevő hatóságoknak, önkormányzatoknak és az összes érintettnek.

A gázelosztó- célvezeték üzembe helyezése és annak dokumentálása a TU 3 Technológiai Utasításban és a 80/2005. (X.11.) GKM rendeletben rögzített szabályozás alapján történik.

Az üzembe helyezési munka irányítását az **üzemvezető** végzi, aki biztosítja az üzembe helyezési munka szakszerű elvégzését, a biztonságtechnikai, tűzrendészeti és környezetvédelmi szabályok betartását.

A munka nagyságának, várható időtartamának, veszélyességének, valamint az érintett fogyasztók ismeretében az **üzemvezető műveleti tervet** készít a technológiai utasítások alapján. A műveleti tervet az **üzemvezető** oktatja az üzembe helyezésben részt vevő dolgozók részére, melyről *jegyzőkönyvet* vesz fel.

A koordinációs főmérnök által jóváhagyott *műveleti terv* alapján az **üzemvezető** gondoskodik a munkavégzés személyi és tárgyi feltételeinek biztosításáról, valamint a munkavégzéshez szükséges engedélyek, *Veszélyes munkavégzési engedély*, *Gázaláhelyezési engedély* (mintáját lásd a Bizonylati albumban), kiadásáról.

A 100 m alatti gázelosztó-cél- és 500 m alatti leágazó vezetékek használatbavételéről valamint az utólagosan megépített csatlakozó vezetékekről minden hónapban 1 alkalommal az üzemvezető értesítést küld az üzembe helyezési jegyzőkönyv másolatával az illetékes Bányakapitányság részére.

Üzemeltetés

Üzemeltetés alatt a Magyar Gázszolgáltató Kft. működési területén a gázelosztó- célvezetékek és tartozékaik üzembe-helyezésétől, a gázelosztó- célvezetékek és tartozékaik bizonylatolt felhagyásáig terjedő tevékenységek összességét értjük.

A gázelosztó- célvezeték üzemeltetése, (ami magába foglalja annak ellenőrzését, javítását, karbantartását) és annak dokumentálása a TU 3 és TU 8 Technológiai Utasításban (80/2005. (X.11.) GKM rend. rögzített szabályozás alapján történik.

A gázelosztó- célvezeték üzemeltetésére *TMK tervet* (mintáját lásd Bizonylati albumban) készítenek üzemegységenként az **üzemvezetők** a tárgyévet megelőző év december 20-ig, melyet a **koordinációs főmérnök** hagy jóvá.

A *TMK terv* tartalmazza:

- hálózatellenőrzési terv,
- gáznyomás szabályozó mérőállomások ellenőrzési terve,
- szaghatás-ellenőrzési terv,
- nyomásmérés terve (jelenleg nem szükséges mivel a rendszer 30%-ban van kihasználva így nyomásproblémák nem fordulnak elő)
- gázmérők hitelesítési terve (jelenleg nem készül a háztartási fogyasztói kategóriában mert a gázelosztó rendszer 2001 évben épült és a mérők hitelesítési ideje 10 év, a 9. évben bekerül a TMK tervbe a mérőhitelesítési terv)
- szakaszoló-elzáró szerelvények ellenőrzési terve.
- aktív korrózióvédelem hatásosságának ellenőrzési terve (Terv nem készül, a rendszer állapotáról havonta felülvizsgálati jelentést küld a szerződött partner amely tartalmazza a szükséges intézkedéseket ha valahol beavatkozás szükséges.)

- távfelügyeleti rendszer működésének ellenőrzési terve (nem készül, mert napi adatforgalom a rendszeren keresztül és azonnal érzékelhető, ha valamelyik nem működik)

Az ellenőrzési feladatokat munkakezdetkor az **üzemvezető munkalapon** (mintáját lásd Bizonylati albumban) osztja ki a szerelők részére, akik a munkanap végén leadják azt az üzemvezetőnek.

Az ellenőrzés végrehajtásakor a mérési eredményeket és a nyomvonal bejárason észlelt, a helyszínnel kapcsolatos észrevételeket a *Gázhálózat ellenőrzési naplóba* (mintáját lásd Bizonylati albumban) kell rögzíteni.

A TMK terv része a *gázszagosítás ellenőrzésére terv*, mely a következőket tartalmazza:

- az ellenőrzési pontok helyét,
- az ellenőrzési pontok számát,
- a vizsgálat módjára és az eredmény rögzítésére vonatkozó előírás felsorolásár,
- az ellenőrzés felelőseinek megnevezését.

A szagpróba adatait a *Szaghatás mérési jegyzőkönyvbe* (mintáját lásd Bizonylati albumban) kell dokumentálni.

Az ellenőrző mérő és vizsgáló berendezések időszakos felülvizsgálatát, ellenőrzését a 7.6. fejezet szerint végezzük.

- *Gáznyomás-szabályozó állomások üzemeltetésére, vonatkozó különleges szabályozások*

A nyomásszabályozó állomások üzemeltetése, (ami magába foglalja annak ellenőrzését, javítását, karbantartását) az érvényben lévő TU 4 és TU8 Technológiai Utasítás 80/2005. (X.11.) GKM rend. szabályozása alapján történik.

A *gáznyomás-szabályozó állomások karbantartási tervét* a TMK terv tartalmazza (lásd 7.5.1.5.2. pont)

A *Gázfogadó-állomás ellenőrzési naplóba* (mintáját lásd Bizonylati albumban) a **szerelőnek** rögzítenie kell a nyomásszabályozó állomásra történő belépés időpontját, az elvégzett karbantartás dokumentálását, a kilépés időpontját.

Üzemzavar elhárítás folyamatát a 80/2005. (X.11.) GKM rend. VIII. fejezet 4. 6. pontjai alapján kell végezni és ellenőrizni.

A gázelosztó- célvezeték üzemelése során jelentkezhetnek olyan jellegű meghibásodások, melyek üzemzavart okozhatnak.

Az üzemzavarok elhárítására üzemzavar elhárítási szabályzatot kell készíteni, azt napra készen kell tartani és a munkavállalókkal meg kell ismertetni. (MG.MSZ.03)

A riasztási tervet évente 1 alkalommal gyakoroltatni kell a dolgozókkal. A próbariadót a lehetőség szerint a fűtési időnyre való felkészülés időszakában kell megtartani, ennek megtörténtéről és eredményéről írásos feljegyzést kell készíteni.

A próbariadó időpontjáról a szolgáltatási területünkön illetékes Bányakapitányságokat előzetesen értesíteni kell. A próbariadó megtartásáért és a Bányakapitányság felé történő jelentésért a koordinációs főmérnök felel.

Az üzemzavarok, bejelentése történhet a fogyasztók, a lakosság, saját munkatársunk, külső kivitelező, a távfelügyeleti rendszer által történő jelzések alapján, illetve származhat a rendszeres vezeték hálózat ellenőrzés során észlelt hibákból. Bejelentéseket munkaidőben a központi Ügyfélszolgálat fogadja, aki továbbítja azt az illetékes üzem **üzemvezetőjének**.

A munkaidőn túli bejelentések a Központi Ügyfélszolgálati telefonszámra érkeznek, amely telefon átirányításra kerül az Ügyeleti Készenléti Szolgálatban résztvevő készenlétes szerelőhöz, aki a Műszaki Szolgálati Utasítás (MG.MSZ.03)-ban és a mellékletét képező Riasztási tervben leírtaknak megfelelően jár el. Minden esetben az *eseménynaplóba* (mintáját lásd *Bizonylati albumban*) kell rögzíteni a bejelentéseket.

Munkaidőben az üzemvezető intézkedik a megfelelő személyi, technikai és tárgyi feltételek biztosításáról az üzemzavar, illetve a veszélyhelyzet elhárítása érdekében, szükség esetén bevonva a Magyar Gázszolgáltató Kft-vel szerződött készenléti alvállalkozót. A hibaelhárítás a TU2, TU3, TU4, TU8 technológiai utasítások valamint a **Műszaki Szolgálati Utasítás (MG.MSZ.03)** és a 80/2005. (X.11.) GKM rend. alapján történik.

A *készenléti beosztást* az **üzemvezető** állítja össze. A készenlétre beosztottak az aláírásukkal veszik tudomásul azt.

Az üzemzavar elhárítási munkákat is *munkalapon* dokumentáljuk. Az alvállalkozók által végzett munkát is ezen dokumentálja, illetve a ténylegesen elvégzett munkát leigazolja a Magyar Gázszolgáltató Kft. helyszíni munkairányítást végző **munkatársa**.

A munkák lezárását az **üzemvezető** végzi el, amikor a szerelést végző dolgozót elszámoltatja a végzett munka bizonylataival (*esemény napló, munkalap*).

Amennyiben a hibaelhárítás az engedélyezettől eltérő megoldást von maga után, akkor a hiba elvégzését követően be kell jelenteni a területileg illetékes Bányakapitányságnak.

Gázelosztó- célvezeték sérülése (idegen rongálás) esetén az **üzemvezetőnek/felelős műszaki irányítónak** *rongálási jegyzőkönyvet* (mintáját lásd *Bizonylati albumban*) kell felvennie, majd a hibaelhárításról intézkedni kell. A hibaelhárítás befejeztével a helyszínen készített munkalap/ok alapján a hibaelhárításról számlát kell kiállítania és az meg kell küldenie a rongálást végző személynek vagy cégnek.

Az üzemzavar elhárításhoz használt kézi szerszámokon elvégzett javítási, karbantartási műveleteket a *karbantartási lapon* kell dokumentálni.

A nem várt üzemzavarok bekövetkezésékor, havária esetén a Riasztási tervet és az Üzemzavar elhárítási szabályzatot kell figyelembe venni.

- Fogyasztói korlátozás

Üzemzavar miatt szükségessé váló fogyasztói korlátozása esetén a vonatkozó MEH határozat alapján a Magyar Energia Hivatalt kell értesíteni. Forráshiánnyal kapcsolatos intézkedés végrehajtásáért a **koordinációs főmérnök** a felelős.

Gázelosztó- célvezeték és tartozékainak korrózióvédelme

Az aktív és passzív korrózióvédelmi elemek felülvizsgálatát alvállalkozó végzi. A munkák ütemezését az alvállalkozóval kötött *szerződésben* rögzítjük.

Az aktív elemek méréseiről az alvállalkozó havonta kiértékelte *mérési jegyzőkönyvet* készít.

A passzív elemek esetén az alvállalkozó időszakonként feltárás nélküli szigetelési vizsgálatot, illetve, ha a bemérés nem megfelelő, feltárásos szigetelési vizsgálatot végez.

A *mérési jegyzőkönyv* kiértékelése nyomán a szerződött alvállalkozó intézkedési javaslatot tesz a hibák kiküszöbölésére, melyet a **koordinációs főmérnök** hagy jóvá.

Gázelosztó- célvezeték rekonstrukciója, átalakítása, felhagyása

Gázelosztó- célvezetékek rekonstrukciója, javítása, karbantartása során alapvető követelmény a gázszolgáltatás folyamatos biztosítása. Ezen feltétel teljesítése érdekében a TU 3 és a 80/2005. (X.11.) GKM rendeletben VIII. fejezet 5. pontja szerinti) rögzített szabályozott megoldások alkalmazhatók.

Ideiglenes gázszolgáltatás az alábbi beavatkozás esetekben válhat szükségessé:

- javítás, hibaelhárítás,
- rekonstrukció.

Amennyiben gázszolgáltatás szüneteltetése válik szükségessé a fenti esetekben, akkor arról 15 nappal korábban az **üzemvezetőnek** értesíteni kell a fogyasztókat a helyileg szokásos módon (pl. képviselés).

A rekonstrukciót alapos döntés-előkészítés előzi meg, ahol:

- a korróziós vizsgálati jegyzőkönyvek,

- a hálózat ellenőrzési napló adatai
- hálózatelemzések adatai

alapján kell elemezni az elosztóvezeték állapotát, és indokolt esetben el kell végezni a rekonstrukciót.

A gázelosztó- célvezetékek rekonstrukcióját, az ismételt gázaláhelyezést a TU 3 Technológiai Utasítás alapján végezzük.

Üzemelő gázvezeték üzemen kívül helyezéséről, felhagyásáról, bontásáról kiviteli tervben kell rendelkezni a TU 3 Technológiai Utasítás és a 80/2005. (X.11.) GKM rend. VIII. fejezet 7. pontja szerint.

Földgáz minőségi mérése

A szállított földgáz minőségi mérése az átvételi pontokon (gázátadó állomások) történik, a földgázszállítási engedélyes(ek) által üzemeltetett mérőrendszereken. A mérőrendszerek földgázszállítási engedélyes(ek) általi OMH hitelesítése biztosítja a minőségi paraméterek hitelességét.

7.5.2. Az előállítás folyamatainak érvényesítése

A Magyar Gázszolgáltató Kft. különleges folyamatként kezeli a hegesztést, a gázaláhelyezést és a gázalatti munkavégzést. A kivitelezővel kötött szerződésben rögzítettek szerint a **műszaki ellenőr** ellenőrzi a hegesztő-berendezéseket, a hegesztők alkalmasságának megfelelőségét. A Minőségirányítási Kézikönyvben a gázaláhelyezés és gázalatti munkavégzésre, a hegesztésre a Technológiai Utasításokban (TU 5, TU 6 és a 80/2005. (X.11.) GKM rend. VI. fejezet 1. pontjában leírtak szerint kerültek meghatározásra a munkavégzés és az ellenőrzés követelményei.

A Magyar Gázszolgáltató Kft. acél hegesztési tevékenységre nem rendelkezik saját személyi állománnyal, tárgyi eszközökkel, anyagokkal.

7.5.3. Azonosítás és nyomonkövethetőség

7.5.3.1. Azonosítás és nyomonkövethetőség elosztói engedélyes területen

A beérkező anyagok azonosítása a megrendeléssel és a szállítmányt kísérő dokumentumok (szállítólevél, a termék minőségét igazoló dokumentumok) alapján történik. A beszállítókkal kötött szerződésekben rögzítjük a termékek azonosításával kapcsolatos elvárásainkat.

Raktározásra, felhasználásra a beszállított termék azonosító jelölés nélkül nem kerülhetnek, melyre a kivitelező alvállalkozó figyelmét is felhívjuk. Amennyiben a beérkező termék nincs azonosítva az elvárásainknak megfelelően, abban az esetben „nem-megfelelő” termékként kezeljük és reklamációt kezdeményezünk a beszállító felé.

A kivételezésre és a beépítésre átvett anyagok azonosítása szállítólevéllel és műbizonylattal történik.

A megvalósulási tervdokumentáció azonosítja az elkészült tényleges állapotot gázelosztó-célvezeték esetén.

7.5.4. A vevő tulajdona

7.5.4.1. A vevő tulajdona elosztói engedélyes területen

Tevékenységünk során nem jellemző, hogy a vevő által beszállított terméket átvennénk, amennyiben mégis előfordulna, akkor az alábbiak szerint járunk el.

A vevőtől (megrendelőtől) terméket, tanulmány tervet abban az esetben veszünk át, ha szerződésben rögzítettük ennek feltételeit, illetve azon anyagok listáját, melyet a kivitelezésnél rendelkezésünkre bocsát.

A gázelosztó- célvezeték kivitelezése során csak műbizonylattal rendelkező, ép csomagolású terméket veszünk át. A vevőtől átvett termékek ellenőrzése a **kivitelezést végző alvállalkozó** feladata, aki az átvett anyagról *átadás-átvételi jegyzőkönyvet* készít.

Az átvett anyagok állagának megőrzése, tárolása a technológiai utasítások, gyártóműi utasítások alapján történik.

Amennyiben a vevő tulajdonát képező anyagokat bármilyen károsodás éri, arról a **kivitelező jegyzőkönyvet** készít, melyet átad a **koordinációs főmérnök**, aki megküldi azt a vevő részére.

A vevő tulajdonát képező anyagokról készült feljegyzéseket a 4.2.4. fejezet szerint őrizzük meg.

7.5.5. A termék állagának megőrzése

Gázelosztó- célvezetékek kivitelezése során felhasznált anyagokat a **kivitelezést végző alvállalkozó** veszi át a 7.4.3. fejezet alapján és gondoskodik azok állagmegőrzéséről.

Az **elosztói engedélyes** a gázelosztó- célvezeték létesítése, üzemeltetése során technológiai utasításaiban szabályozza a vezetékek tisztaságának megőrzési folyamatát, ezzel szavatolja a szállított földgáz minőségének megőrzését.

7.6. A megfigyelő és mérőberendezések kezelése

7.6.1. Ellenőrző-, mérő- és vizsgáló berendezések felügyelete elosztói engedélyes területen

A méréseken alapuló döntések, intézkedések megfelelősége érdekében csak olyan ellenőrző- és vizsgálóberendezéseket vagy mérőeszközöket használunk, amelyek mérési bizonytalansága ismert és összhangban áll a szükséges mérőképeséssel, vagyis az adott mérési feladatra alkalmasak.

Amennyiben megrendelőink igénylik vizsgálóeszközeink technikai és vizsgálati adatait, akkor azokat szükség szerint rendelkezésükre bocsátjuk.

A fogadó állomások manométerei és regiszterei csak tájékoztató mérésre szolgálnak. Ezeket kalibrált eszközökkel kell időszakosan, évente legalább egyszer a TMK terv szerint ellenőrizni, és ennek eredményét a gázfogadó állomás *ellenőrzési naplójába* feljegyezni. A megengedett eltérés $\pm 5 \%$ a mért értékre vonatkozóan. A megengedettnél nagyobb eltérés esetén az **üzemvezető** intézkedik a műszer javításáról, cseréjéről. Kalibrált eszközök üzemenként rendelkezésre állnak.

Távfelügyeleti rendszerbe kapcsolt eszközök ellenőrzése a fenti eljárásnak megfelelően történik, azzal az eltéréssel, hogy a mérés eredményét rögzítő *ellenőrzési naplót* további feldolgozásra a **koordinációs főmérnökhöz** kell továbbítani. Az elosztói engedélyes a mérés eredményét elemzi, dokumentálja az elemzés eredményét, és amennyiben szükséges intézkedik az eszköz javításáról, cseréjéről.

7.6.1.1. A mérőeszközök azonosítása, állapotjelölése

Használatba adott mérőeszközeink azonosítására, valamint állapotjelölésére alkalmazott módszereinket a következő táblázat tartalmazza:

Eszköz típus/megnevezés	Azonosítás	Állapotjelölés (hitelesítettség vagy kalibráltság jelölése)
Nyomásmérő	Gyári szám	Kalibrálást igazoló címke, kalibrálás érvényessége
Gázkoncentráció mérő műszer	Gyári szám	Kalibrálást igazoló címke, kalibrálás érvényessége
Gázmérő	Gyári szám	OMH címke, hitelesítés érvényessége
Korrektor	Gyári szám	Kalibrálást igazoló címke, kalibrálás érvényessége

A tájékoztató jellegű adatokat mérő egyedi műszereket “T” jelöléssel kell ellátni.

7.6.1.2. Mérőeszközök kiválasztása, beszerzése, megjelölése és nyilvántartása

A felmerülő mérési feladatokhoz alkalmazni kívánt mérőeszközök kiválasztásáért és meghatározásáért a **koordinációs főmérnök** a felelős. A kiválasztás szempontjai:

- a mérőeszköz alkalmassága az adott mérési feladatra,
- a mérőeszköz hitelesítési vagy kalibrálási feltételeinek megléte, illetve kialakíthatósága.

A beszerzett mérőeszközök adatait az **üzemvezető** a *Mérőeszköz nyilvántartó adatlapra* (mintáját lásd a Bizonylati albumban) vezeti fel, majd azok azonosítását és jelölését követően átadja a felhasználónak. Az ellenőrzés, kalibrálás eredményeit a *kalibrálási, hitelesítési jegyzőkönyv* bizonylatolja.

7.6.1.3. A mérőeszközök és etalonok ütemezett, időszakos hitelesítése, kalibrálása

Az **üzemvető** a mérőeszköz nyilvántartás adatai alapján felel a mérőeszközök időszakos hitelesítéséről vagy kalibrálásáról, ellenőrzéséről.

Az **üzemvezető** mérőeszközök kalibrálásának vagy hitelesítésének megtörténtét és eredményét (az eredményeket tartalmazó dokumentumok alapján) a *Mérőeszköz nyilvántartó adatlapra* vezeti rá.

Az **üzemvezető** feladata, hogy gondoskodjon a hitelesített vagy kalibrált, "megfelelő" minősítésű mérőeszközöknek a 7.6.2. pont szerinti egyértelmű megjelöléséről. Az ellenőrzések során "nem-megfelelő" minősítést kapott mérőeszközök javításáról és/vagy pótlásáról, illetve a használatból történő kivonásáról vagy egyértelmű megjelöléséről gondoskodik. Javított mérőeszköz csak újrakalibrálás vagy hitelesítés után kerülhet alkalmazásra.

A "kalibrált" vagy "hiteles" mérőeszközök esetében, ha a megrendelő ezt igényli, biztosítani kell számára a hitelesítést vagy kalibrálást igazoló feljegyzésekhez való hozzáférést.

Mérőeszköz javítást vagy kalibrálást csak megfelelően képzett, megfelelő felszereltségű és a szükséges feltételekkel rendelkező alvállalkozó végezhet. A **koordinációs főmérnök** feladata a követelményeknek való megfelelés ellenőrzése és igazolása.

Amennyiben egy mérőeszközzel kapcsolatban kiderül vagy feltételezhető, hogy kikerült a kalibrált, illetve szabályozott állapotból, úgy azzal mérést a továbbiakban végezni tilos, a hibát az azt **észlelő személynek** haladéktalanul jeleznie kell az üzemvezetőnek. Az **üzemvezető** a jelzés alapján megvizsgálja a mérőeszközt, majd amennyiben a kifogás megalapozott, kizárja azt a további használatból.

A műszerek nyilvántartási, ellenőrzési, karbantartási, hitelesítési és kalibrálási stb. bizonylatait a 4.2.4. pontban leírtak szerint őrizzük meg.

7.6.2. Ellenőrző-, mérő- és vizsgáló berendezések felügyelete az engedélyes területen

Az eszközök az FGSZ Zrt., illetve az elosztói engedélyes tulajdonában vannak.

8. MÉRÉS, ELEMZÉS ÉS FEJLESZTÉS

8.1. Általános előírások

A Kft. mérési és értékelési eszközöket és módszereket alkalmaz arra, hogy minőségirányítási rendszere, folyamatai és az ennek során előálló termékek bizonyíthatóan megfelelőek legyenek mind a megrendelők elvárásainak, mind a Kft. célkitűzéseinek.

A méréseket és ellenőrzéseket jelen Kézikönyvben és a minőségirányítási rendszer kapcsolódó dokumentumaiban írjuk elő. A mérések és értékelések eredményeit felhasználjuk a folyamatok értékeléséhez, javításához a helyesbítő, megelőző tevékenység keretében, illetve a vezetőségi átvizsgálásokon.

8.2. Figyelemmel kísérés és mérés

8.2.1. A vevők elégedettségének mérése

A Kft. a vevők elégedettségéről a következő módokon nyer információt:

Vevői reklamációk, panaszok

Szolgáltatásunkkal kapcsolatos reklamációk kezelése

A Magyar Gázzolgáltató Kft. a Minőségirányítási Kézikönyvben szabályozott folyamatokkal kapcsolatban fogadja az ügyfelektől, fogyasztóktól, közmű- és területtulajdonosoktól, felügyeleti szervektől érkező írásbeli, szóbeli panaszokat, reklamációkat. Az eljárás részletes szabályozását a Garantált Szolgáltatások Eljárási Szabályzata tartalmazza.

Az üzemeltetéssel kapcsolatos bejelentéseket az üzemegységek **adminisztrátora / ELMIB** Ügyfélszolgálat fogadja a *fogyasztói panaszbejelentő lapon* (mintáját lásd a Bizonylati albumban). Az **üzemvezető** kivizsgálja a bejelentést és meghozza a szükséges intézkedéseket, melyet a *panaszbejelentő lapon* dokumentál. Amennyiben saját hatáskörben nem tudja a döntést meghozni továbbítja a **koordinációs főmérnöknek**. A bejelentések esetén a Garantált szolgáltatások eljárási szabályzatában meghatározott határidőket be kell tartani. **A kivizsgálásért felelős munkatárs írásban értesíti a bejelentőt.**

A vezetői átvizsgálás során **üzemvezetők** elemzései kapcsán helyesbítő, megelőző intézkedésekre kell javaslatot tenni a **koordinációs főmérnöknek** a 8.5.2. fejezet szerint.

Vevői visszajelzések

A **műszaki koordinátor** évente előkészíteti és kiküldi a *kérdőívet* egy meghatározott fogyasztói kör részére, melyet kiértékelünk. Az értékelést üzemenként kell elvégezni. Azokat az észrevételeket, amelyek alapul szolgálhatnak hibajavító, helyesbítő vagy megelőző tevékenységhez, a **koordinációs főmérnök** elemzi, és meghatározza a szükséges intézkedéseket.

8.2.2. Belső minőségügyi audit

A minőségirányítási rendszer MSZ EN ISO 9001:2009 szabványnak, valamint a Hatósági előírásoknak való megfelelésének és hatékony működésének ellenőrzésére belső auditokat végzünk az alábbiak szerint.

A **minőségügyi vezető** a tárgyévet megelőző év végéig elkészíti, majd az **ügyvezető igazgató** jóváhagyja és elrendeli a *Belső minőségügyi audittervet* (mintáját lásd a Bizonylati albumban). A tervben meghatározzuk az auditok időpontjait, a felülvizsgálandó területeket e Kézikönyv fejezeteinek feltüntetésével és az auditot végzők megnevezésével.

Az auditterv kialakításánál figyelembe kell venni a tevékenységek és területek állapotát, fontosságát, valamint a korábbi auditok eredményeit. A tervezés során alapvető szempont, hogy éves szinten legalább egyszer a szabvány valamennyi pontját, illetve a minőségirányítási rendszer valamennyi folyamata felülvizsgálatra kerüljön.

Belső auditot olyan személy végezhet, aki

- ismeri a jelen fejezetben meghatározott, belső minőségügyi auditokra vonatkozó követelményeket, az alkalmazandó bizonylatokat és azok használatát, illetve az ismeretek meglétét és alkalmazási képességét vizsga keretében bizonyította, továbbá
- nem vesz részt az auditált tevékenységben.

A tervezetteken kívüli audit elrendelése indokolt esetben az **ügyvezető igazgató** feladata. Az **ügyvezető igazgató** szükség esetén - az itt meghatározott audit dokumentálási követelmények alkalmazását elvárva - megfelelően képzett külső szakértőket is bevonhat a belső auditok végrehajtásába. Külső auditorok által végrehajtott auditok esetében az **ügyvezető igazgató** engedélyezheti a jelen fejezet követelményeitől való eltérést (pl. az itt előírt nyomtatványok használatát illetően).

Az auditok végrehajtása előtt a **minőségügyi vezető** pontos időpontot egyeztet a kijelölt auditorokkal és a felelős területek vezetőivel.

Az auditok alapját minden esetben a Minőségirányítási Kézikönyvben és a kapcsolódó dokumentumokban rögzített követelmények jelentik. Az **auditorok** kérdéseiket a Minőségirányítási Kézikönyv egyes követelményei alapján teszik fel. Az audithoz kérdéslisaként a Kézikönyv egy erre a célra kiadott fénymásolatát használják, egyértelműen megjelölve benne a vizsgált szakaszokat, vagy *Ellenőrző listát* (mintáját lásd a Bizonylati albumban) készítene. A tapasztalatokra vonatkozó megjegyzéseiket, az auditmintákat azonosító jegyzeteiket, illetve az eredmények megfelelőségére vonatkozó döntésüket (OK, NMF) szintén a Kézikönyv másolatába, vagy az *Ellenőrző listába* jegyzik fel.

Az audit során tapasztalt hiányosságokat (nem-megfelelőségeket) az **auditorok** *Probléma lapon* (mintáját lásd a Bizonylati albumban) rögzítik, törekedve a probléma lehetséges okának meghatározására is. Az audit eredményének tudomásul vételét az **auditált területért felelős személynek** a *Probléma lap(ok)*, eltérés hiányában a Kézikönyv vizsgált példányának aláírásával igazolnia kell.

Az **auditorok** az audit után a Kézikönyv fejezeteket és a *Probléma lapo(ka)t* átadják a **minőségügyi vezetőnek**, majd az ügyvezető igazgató, vagy a **koordinációs főmérnök** feladata a hiányosságok megszüntetésére és a hatékony helyesbítésre szolgáló intézkedések meghatározása. Az **ügyvezető igazgató** a vonatkozó *Probléma lapon* aláírásával elrendeli az intézkedés végrehajtását, kijelöli a végrehajtásért felelős személy(eke)t és megadják a határidőt. A **végrehajtásért felelős személyek** az intézkedés tudomásul vételét a *Probléma lapon* aláírásukkal igazolják.

Az intézkedés eredményességének átvizsgálása és az eredménynek az intézkedést meghatározó dokumentumon történő rögzítése az **auditorok** feladata.

A belső minőségügyi auditok eredményei a vezetőségi átvizsgálás tárgyát képezik.

8.2.3. A folyamatok mérése

Folyamatainkat úgy terveztük meg, hogy az előírt tevékenységek elvégzése biztosítsa a vevői igények és követelmények teljesülését.

Nem megfelelő teljesítés esetén elemzéseket végzünk annak érdekében, hogy feltárjuk a probléma okát, és döntsünk a szükséges intézkedésekről.

A teljesítések megfelelőségét a **koordinációs főmérnök** mint minőségirányítási **megbízott** figyelemmel kíséri. Nem megfelelő teljesítés (határidő csúszása, reklamáció, illetve nem szerződés szerinti teljesítés) esetén a **koordinációs főmérnök** összegyűjti a témával kapcsolatos

minőségügyi feljegyzéseket, majd a vezetői értekezleten a **vezetőség** elemzi a teljesítést a következő szempontok szerint:

- belső, külső auditok eredményei, feltárt eltérések nem-megfelelőség területei, trendjei,
- Bányahatósági felülvizsgálatok jegyzőkönyvei, határozatai
- MEH felülvizsgálatok jegyzőkönyvei, határozatai
- egyéb hatósági felülvizsgálatok jegyzőkönyvei, határozatai
- vevői visszajelzések, reklamációk okainak megoszlása,
- egyéb adatok a minőségirányítási rendszer hatékonysága, gyenge pontja,
- erőforrás hiánya,
- szolgáltatásunkkal kapcsolatos probléma,
- alvállalkozók által végrehajtott feladatokkal kapcsolatos probléma,
- felhasznált termékekkel kapcsolatos probléma.

A jogszabályi előírásokban meghatározott időközönként a **műszaki koordinátor** az *általános és garantált szolgáltatások színvonalának mérése nyomtatványon* (mintáját lásd a Bizonylati albumban) összegyűjti az egyes mutatókhoz rendelt adatokat.

Az elemzés során a probléma kapcsán értékeljük a folyamat hatékonyságát abból a szempontból, hogy annak végrehajtásával képesek vagyunk-e az elvárt eredmény eléréséhez.

A feltárt problémákat a **minőségügyi vezető/ koordinációs főmérnök** *Probléma lapon* rögzíti. A feltárt nem-megfelelőség ismeretében helyesbítő, megelőző tevékenységet kezdeményez a folyamat fejlesztése céljából.

8.2.4. A termékek vizsgálata ellenőrzése

A termékek megfelelőségének ellenőrzésére és igazolására vizsgálatokat végzünk:

- a beérkező termék átvételi ellenőrzését és vizsgálatát,
- folyamatközi és végellenőrzéseket.

A vizsgálatokat a dokumentált előírások alapján folytatjuk le annak érdekében, hogy:

- időben észleljük az előírásoktól eltérő állapotot,
- minél hamarabb intézkedhessünk a nem-megfelelő állapot megszüntetése érdekében,
- igazoljuk az előírásoknak való megfelelést.

A vizsgálatok során feljegyzéseket készítünk oly módon, hogy a feljegyzések egyértelműen mutassák, hogy a termék vagy szolgáltatás megfelelt-e vagy sem a vizsgálati előírásoknak. A

feljegyzések készítésénél a vonatkozó előírások betartásával biztosított a vizsgálatot végző feljogosított személy azonosíthatósága.

Az ellenőrzéseinket a 7.5. fejezetben előírt módon végezzük. A feljegyzéseket a 4.2.4. fejezetnek megfelelően kezeljük, ezzel biztosítva az ellenőrzött folyamatok adatainak későbbi visszakereshetőségét.

Beérkező anyagok átvételi ellenőrzése és vizsgálata

Csak azok a termékek kerülhetnek felhasználásra, amelyek minősége igazoltan megfelel az előírt követelményeknek. A beérkező termék ellenőrzését a 7.4. fejezet szerint végezzük.

Ellenőrzés és vizsgálat

A termék-előállítási folyamat minden olyan fázisában, ahol az indokolt, ellenőrzést végzünk a Minőségirányítási Kézikönyv fejezeteinek és a vonatkozó utasítások követelményeinek megfelelően.

Ellenőrzési rendszerünk biztosítja, hogy:

- a szolgáltatásunk során azonnal észleljük az előírásoktól való eltérést,
- a nem megfelelő anyagot azonnal elkülöníthessük,
- megfelelő minőségű szolgáltatás tudjunk nyújtani.

8.3. A nem megfelelő termékek kezelése

8.3.1. Átvételi ellenőrzés során tapasztalt nem-megfelelőségek kezelése

Az átvétel során talált nem-megfelelő termékek kezelése, jelölése, elkülönítése kivitelezési munka esetén a kivitelező, üzemeltetéssel összefüggő átvétel esetén az üzemeltető feladata.

A kivitelezővel a 7.4.2. pontnak megfelelően kötött kivitelezői szerződésben rögzítjük a nem-megfelelő termék kezelésével kapcsolatos kötelezettségeit.

A saját alkalmazottaink által folytatott átvételek során az eljárás a 7.4.3.1. pontnak megfelelően zajlik. Nem-megfelelőség esetén az alábbi eljárást kell követni:

- Minőségi hiba esetén (az anyag épségével, azonosíthatóságával, minőség tanúsításával kapcsolatos hiba) a *szállítólevélen/számlán* jelölni kell a nem-megfelelőség okát és az átvételt meg kell tagadni.

- Már átvett minőségi hibás anyag esetén az **üzemvezető** köteles gondoskodni az anyag megfelelő elkülönítéséről, nem-megfelelőségének jelzéséről, valamint a garanciális igények érvényesítésének megkezdéséről.
- Mennyiségi hiba esetén a többlet mennyiség átvételét meg kell tagadni. A szerződötnél kisebb mennyiség átvehető, de minden esetben rögzíteni kell a *szállítólevélen/számlán* a ténylegesen átvett mennyiséget és az üzemvezető köteles gondoskodni a hiányzó mennyiség beszerzésének elindításáról.

8.3.2. A folyamatközi és végellenőrzések során talált nem-megfelelőségek kezelése

A létesítési folyamat során végzett időszakos ellenőrzések eredményét, és a nem megfelelés megszüntetésének módját *jegyzőkönyvben* vagy az *Építési naplóban* kell részletesen dokumentálni a **műszaki ellenőrnek**.

A nem megfelelő terméket a kivitelezőnek ki kell cserélnie, illetve ki kell javítania.

A gázelosztó- célvezeték létesítési eljárás befejezésénél keletkező nem-megfelelés a műszaki átadás-átvételi eljárás, illetve a használatba vételi eljárás megghiúsulásából adódhat.

Üzembe helyezni csak akkor lehet egy gázelosztó- célvezeték, ha a *használatba vételi engedély* kiadásra került.

Az elosztó hálózat üzemeltetése, során nem-megfelelőségek az ellenőrzések, karbantartások, és hiba bejelentések, -jelzések kapcsán merülhetnek fel. A nem-megfelelés dokumentálása kezelése a 7.5. fejezetben előírtak szerint történik. A felmerülő nem-megfelelőségek kezeléséről munkaidőben a területileg illetékes **üzemvezető**, munkaidőn túl a területileg illetékes **felelős műszaki irányító** köteles gondoskodni. Az üzemeltetés során felmerült garanciális jogok érvényesítése az **ügyvezető igazgató** feladata.

A gáz minőségével kapcsolatos *reklamációk* indítását a gázt értékesítő társaság felé a **koordinációs főmérnök** kezdeményezi.

8.4. Adatok elemzése

A Kft. folyamatosan gyűjti és figyelemmel kíséri mindazokat az adatokat, melyek jellemzik folyamatainkat és teljesítésüket, és ezen adatok alapján elemezzük és fejlesztjük folyamatainkat:

- a beszállítók/alvállalkozók teljesítésével kapcsolatos adatokat a beszállítók / alvállalko-

zók értékelése során (7.4. fejezet),

- a vevői elégedettség, a követelményeknek való megfelelés kapcsán (8.2.1. fejezet),
- a termékek/szolgáltatások megfelelőségéről (8.2.4. fejezet),
- általános és garantált szolgáltatások színvonalának méréséről (8.2.3. fejezet),
- a minőségirányítási rendszer működéséről a belső minőségügyi audit során (8.2.2. fejezet)
- üzleti terv esetén a terv-tény adatok elemzése a **kontroller** (ELMIB ZRt.) beszámolója, elemzése alapján az üzem vezetői értekezleteken.

8.5. Fejlesztés

8.5.1. A folyamatos továbbfejlesztés tervezése

A Kft. elkötelezte magát azon folyamatok folyamatos fejlesztésére, melyek befolyásolják a megrendelőinknek nyújtott szolgáltatások minőségét, hogy megrendelőink igényeit minél magasabb színvonalon, hatékonyan és gazdaságosan ki tudjuk elégíteni. A folyamatok fejlesztéséhez felhasználjuk a folyamatok mérésének és elemzésének eredményeit (lásd 8.2.1. fejezet).

A folyamatok fejlesztését a minőségtervezésnél és a folyamatok szabályozásánál leírt elvek figyelembevételével tesszük.

A folyamatok fejlesztését a vezetőségi átvizsgálásokon indítjuk, és a minőségpolitikában valamint a kapcsolódó célkitűzésekben határozzuk meg az elérendő fejlesztések irányát és céljait. Folyamatainkról és minőségirányítási rendszerünk működéséről az adatelemzések segítségével követjük nyomon a fejlesztéseket és szükség esetén helyesbítő intézkedéseket teszünk. A vezetőségi átvizsgálások során ellenőrizzük a továbbfejlesztések megvalósulását és szükség esetén helyesbítő intézkedéseket hozunk.

8.5.2. Helyesbítő és megelőző tevékenységek

Tevékenységeink során és a minőségirányítási rendszerünkben előforduló nem-megfelelőségek újbóli vagy lehetséges előfordulásának megakadályozásáért helyesbítő és megelőző tevékenységeket végzünk. A helyesbítő vagy megelőző intézkedések összhangban vannak a felmerült problémák súlyával és lehetséges következményeivel.

Minden dolgozónk feladata, hogy ha olyan problémát észlel, melynek megoldása a szolgáltatásunk, termékeink minőségét vagy minőségirányítási rendszerünk működését javíthatja, akkor azt lehetőség szerint saját hatáskörben megoldja, vagy ha ez nem lehetséges, akkor a problémát a **minőségügyi vezetőnek** jelezze, aki ezt *Probléma lapon* rögzíti.

Azon problémák felmerülésének további helyei, melyekre helyesbítő tevékenységet indítunk, a következők lehetnek:

- a folyamatok mérése és elemzése,
- a beszerzési folyamatban felmerülő problémák,
- a vevő által beszállított termék kezelése,
- termék-előállítási folyamatok,
- vevői észrevétel, reklamáció,
- belső és külső minőségügyi audit.

Megelőző tevékenységet általában az alábbi esetekben folytatunk:

- lényegesen új termék előállítási módszerre való felkészülés esetén,
- helyesbítő tevékenységhez kapcsolódóan a probléma általánosításából származó nem-megfelelőség okának megszüntetésére,
- minőségjavítás céljából.

A megelőző tevékenységek végzése során:

- azonosítjuk a lehetséges nem-megfelelőségeket,
- feltárjuk az okait,
- előfordulásuk megakadályozására intézkedéseket tervezünk és vezetünk be,
- a megelőző intézkedések megvalósítását dokumentáljuk,
- a megelőző intézkedések megvalósítását és eredményességét ellenőrizzük.

A helyesbítő vagy megelőző tevékenységek végrehajtásának lépései a következők:

- a nem-megfelelőség, probléma, illetve lehetséges kritikus pont azonosítása, leírása,
- a nem-megfelelőség, probléma okainak kivizsgálása, rögzítése, illetve lehetséges probléma kialakulásának leírása,
- intézkedés az ok illetve a lehetséges ok megszüntetésére,
- az intézkedés végrehajtásának és hatékonyságának ellenőrzése.

A helyesbítő vagy megelőző tevékenység egyes lépéseit a **minőségügyi vezető** személyesen végezheti, vagy a *Probléma lapon* azok végzésével más munkatársakat bízhat meg. A probléma okainak megszüntetéséhez szükséges megoldások elrendeléséért a **koordinációs főmérnök** a

